



Annual Report 2008-2009

 **Service**
New
Nouveau Brunswick

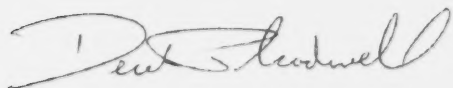
September 30, 2009

**The Honourable Victor Boudreau
Minister Responsible for Service New Brunswick
Province of New Brunswick
Fredericton, New Brunswick**

Dear Minister Boudreau:

On behalf of the Board of Directors, I have the pleasure to submit to you, pursuant to Section 23 of the *Service New Brunswick Act*, the Annual Report of Service New Brunswick for the fiscal year ended March 31, 2009.

Sincerely,

A handwritten signature in cursive script, reading "Derek Pleadwell".

Derek Pleadwell
Chairperson



Board of Directors

Derek Pleadwell (Chairperson), Fredericton

Jim Dunlap (Vice-Chairperson), St-George

Réginald Boudreau, Grande-Anse

Jane M. Fritz, Fredericton

Alfred Losier, Moncton

Christopher P. MacPherson, Fredericton

Michèle Pelletier, Balmoral

T.J. Smith, Fredericton

Beth Thompson, Quispamsis

Elizabeth Webster, Fredericton

Sylvie Levesque-Finn
(President of Service New Brunswick), Fredericton



From left to right

1st row: Sylvie Levesque-Finn, Michèle Pelletier

*2nd row: Jane M. Fritz, Réginald Boudreau, T.J. Smith,
Christopher P. MacPherson, Derek Pleadwell, Alfred Losier,
Elizabeth Webster, Jim Dunlap*

Missing from photo: Beth Thompson

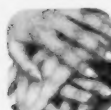
Table of Contents



President's Report1



About Service New Brunswick2



Lines of Business4

Service Delivery4

Registries6

Assessment Services8

Land Information Infrastructure Secretariat10



Legislation11



Official Languages12



Business Plan 2007-201013

Year 2 Action Plan Overview13



Financial Statements15

Management Discussion and Analysis15

Statements21

Board of Directors

Derek Pleadwell (Chairperson), Fredericton

Jim Dunlap (Vice-Chairperson), St-George

Réginald Boudreau, Grande-Anse

Jane M. Fritz, Fredericton

Alfred Losier, Moncton

Christopher P. MacPherson, Fredericton

Michèle Pelletier, Balmoral

T.J. Smith, Fredericton

Beth Thompson, Quispamsis

Elizabeth Webster, Fredericton

Sylvie Levesque-Finn
(President of Service New Brunswick), Fredericton



From left to right

1st row: Sylvie Levesque-Finn, Michèle Pelletier

*2nd row: Jane M. Fritz, Réginald Boudreau, T.J. Smith,
Christopher P. MacPherson, Derek Pleadwell, Alfred Losier,
Elizabeth Webster, Jim Dunlap*

Missing from photo: Beth Thompson

Table of Contents



President's Report	1
--------------------------	---



About Service New Brunswick	2
-----------------------------------	---



Lines of Business	4
-------------------------	---

Service Delivery	4
------------------------	---

Registries	6
------------------	---

Assessment Services	8
---------------------------	---

Land Information Infrastructure Secretariat	10
---	----



Legislation	11
-------------------	----



Official Languages	12
--------------------------	----



Business Plan 2007-2010	13
-------------------------------	----

Year 2 Action Plan Overview	13
-----------------------------------	----



Financial Statements	15
----------------------------	----

Management Discussion and Analysis	15
--	----

Statements	21
------------------	----



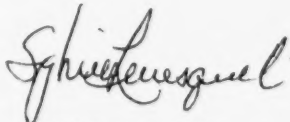
President's Report

Service New Brunswick has a history of providing New Brunswickers with excellent government services. Since 1998, our Corporation has continued to increase the number of services we offer while making it easier for the people of this province to access them. I am pleased with the many accomplishments we have made in the past year, all in the interest of improving customer service.

Since the Office of the Rentalsman became a part of our team in 2008, we have improved access to these services by expanding payment taking to all Service Centres throughout the province. In September, to protect against counterfeiting and tampering, we introduced a new birth certificate with state-of-the-art security features. In December, we introduced legislation to improve the property assessment appeal process by making it more fair and transparent. In January, we completed a ten-year modernization of the Land Registry that makes it one of the most modern in the world. These are just a few of the highlights of a very productive year.

As a result of our expanding array of services, Service New Brunswick has become a more complex organization with additional responsibilities. Despite the inherent challenges of a growing corporation, our customer and employee satisfaction levels remain strong.

Much of our success can be attributed to the persistent efforts of our committed Board of Directors and the professional staff of this Corporation. Because of this dedication, the Province of New Brunswick as well as the people of this province can count on Service New Brunswick to continue to excel as the government service delivery agency.



Sylvie Levesque-Finn
President



About Service New Brunswick

Service New Brunswick was created in 1998 to consolidate in one corporation the transactional services and information that New Brunswickers need to conduct their personal and business lives. Our mandate is to improve access to government services and public information.

Since our creation, we have provided New Brunswickers with quick and convenient access to government services through a province-wide network of service centres, a toll-free call centre, and our website, SNB.ca. The result is a single-window service model provided through multiple customer channels.

Vision

Service New Brunswick... government services on time, every time, everywhere.

Mission

Providing excellence in the delivery of government services and information to citizens and businesses.

Governance

The *Service New Brunswick Act* provides the context for the activities of the Corporation. As specified in the Act, Service New Brunswick is the principal provider of customer service on behalf of government. These services are offered through physical offices, telephone and electronic channels. Service New Brunswick also administers a number of acts on behalf of the province.

A Board of Directors guides the business of the Corporation. There are two committees of the Board of Directors: the Audit Committee monitors the financial affairs and reviews the financial statements of the Corporation and the Development Committee oversees new system development.

Revenues are acquired through a combination of fees for services in the Land, Personal Property, Vital Statistics and Corporate Registries, payments from the Government of New Brunswick (GNB) and municipalities, and grants which GNB provides to deliver services on its behalf.

Service New Brunswick continues to look at improving business processes and service delivery to make it easier for citizens to do business with government.

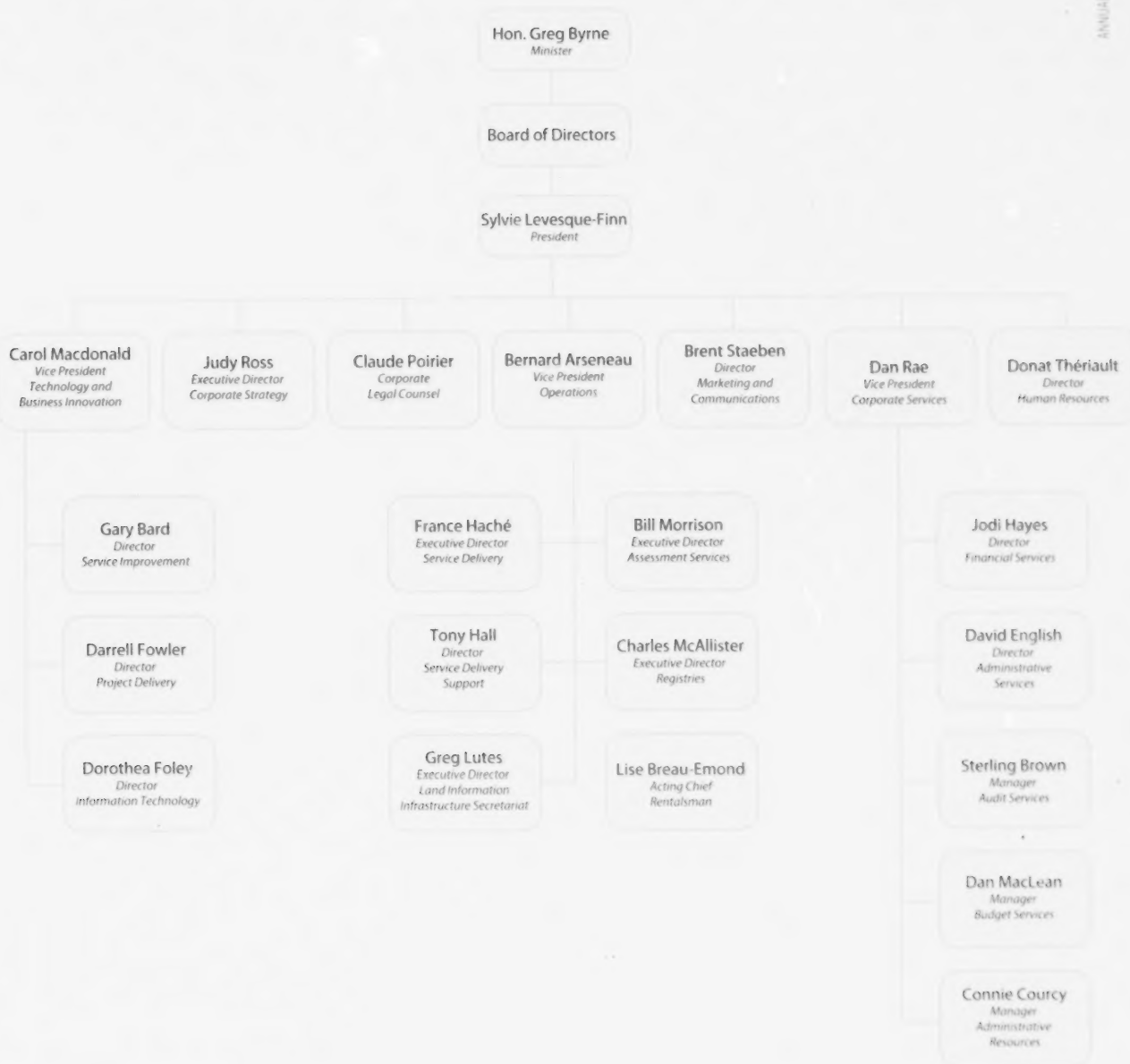
People and Places

At the end of fiscal 2008-2009, the Corporation employed 739 people in 40 communities, of which 618 are full-time, and 121 are part-time. Our employees are energized by the challenge of delivering better service and improving the ways that citizens and businesses interact with government.

With an expected provincial labour shortage due to increased retirements and inter-provincial and global competition for resources, the Corporation continues to invest in a workforce planning strategy that will ensure a continuous pool of qualified candidates to fill critical positions.



Organization Chart





About Service New Brunswick

Service New Brunswick was created in 1998 to consolidate in one corporation the transactional services and information that New Brunswickers need to conduct their personal and business lives. Our mandate is to improve access to government services and public information.

Since our creation, we have provided New Brunswickers with quick and convenient access to government services through a province-wide network of service centres, a toll-free call centre, and our website, SNB.ca. The result is a single-window service model provided through multiple customer channels.

Vision

Service New Brunswick... government services on time, every time, everywhere.

Mission

Providing excellence in the delivery of government services and information to citizens and businesses.

Governance

The *Service New Brunswick Act* provides the context for the activities of the Corporation. As specified in the Act, Service New Brunswick is the principal provider of customer service on behalf of government. These services are offered through physical offices, telephone and electronic channels. Service New Brunswick also administers a number of acts on behalf of the province.

A Board of Directors guides the business of the Corporation. There are two committees of the Board of Directors: the Audit Committee monitors the financial affairs and reviews the financial statements of the Corporation and the Development Committee oversees new system development.

Revenues are acquired through a combination of fees for services in the Land, Personal Property, Vital Statistics and Corporate Registries, payments from the Government of New Brunswick (GNB) and municipalities, and grants which GNB provides to deliver services on its behalf.

Service New Brunswick continues to look at improving business processes and service delivery to make it easier for citizens to do business with government.

People and Places

At the end of fiscal 2008-2009, the Corporation employed 739 people in 40 communities, of which 618 are full-time, and 121 are part-time. Our employees are energized by the challenge of delivering better service and improving the ways that citizens and businesses interact with government.

With an expected provincial labour shortage due to increased retirements and inter-provincial and global competition for resources, the Corporation continues to invest in a workforce planning strategy that will ensure a continuous pool of qualified candidates to fill critical positions.





Organization Chart

Hon. Greg Byrne
Minister

Board of Directors

Sylvie Levesque-Finn
President

Carol Macdonald
*Vice President
Technology and
Business Innovation*

Judy Ross
*Executive Director
Corporate Strategy*

Claude Poirier
*Corporate
Legal Counsel*

Bernard Arseneau
*Vice President
Operations*

Brent Staeben
*Director
Marketing and
Communications*

Dan Rae
*Vice President
Corporate Services*

Donat Theriault
*Director
Human Resources*

Gary Bard
*Director
Service Improvement*

France Haché
*Executive Director
Service Delivery*

Bill Morrison
*Executive Director
Assessment Services*

Jodi Hayes
*Director
Financial Services*

Darrell Fowler
*Director
Project Delivery*

Tony Hall
*Director
Service Delivery
Support*

Charles McAllister
*Executive Director
Registries*

David English
*Director
Administrative
Services*

Dorothea Foley
*Director
Information Technology*

Greg Lutes
*Executive Director
Legal Information
Information Base Secretariat*

Lise Breau-Emond
*Acting Chief
Rentalsman*

Sterling Brown
*Manager
Audit Services*

Dan MacLean
*Manager
Budget Services*

Connie Courcy
*Manager
Administrative
Resources*



Lines of Business

Service Delivery

Service New Brunswick is the gateway to a number of government services offered through our multi-channel service delivery network. Convenience to the customer is a key factor in service delivery. To meet New Brunswickers' expectations, Service New Brunswick offers three distinct delivery channels:

- in person, through a network of 39 service centres, located throughout the province,
- over the phone (TeleServices), toll-free at 1 888 762-8600, and
- on the Internet at www.snb.ca.

A wide range of services are delivered on behalf of various government departments and agencies including the federal government. We also accept payments on behalf of utilities and 64 municipalities.

Our services include:

- motor vehicle: driver's licences, vehicle registrations, placards for disabled persons, Driver Examiner services;
- recreation: hunting and fishing licences, online tickets for some major attractions;
- government forms: Medicare, lottery registration;
- federal government: pleasure craft licensing;
- cities and towns: water and sewage payments, fines payments; and
- Office of the Rentalsman.

Service Centres

With a network of 39 service centres located throughout the province, Service New Brunswick offers citizens and businesses a combination of personalized service and convenient extended hours. Each service centre offers the provincial services most in demand while 13 of the centres provide the full range of services.

TeleServices

Service New Brunswick TeleServices is the Corporation's customer phone centre. Citizens and businesses can access services toll free by calling 1 888 762-8600.

TeleServices also replies to incoming emails from the Service New Brunswick Internet site and the Internet-based Provincial Government Directory. Three main types of services are offered over the phone:

- Information and referrals
- Transactions
- Support to automated phone lines

Online

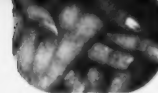
The Service New Brunswick website offers numerous products and services, as well as online forms including applications for birth certificates, property tax allowances and Medicare replacement and/or renewal forms. A number of forms from various municipalities are also available on the site.

The Office of the Rentalsman

The Office of the Rentalsman transferred from the Department of Justice and Consumer Affairs to Service New Brunswick on April 1, 2008. Appointed to carry out duties prescribed by *The Residential Tenancies Act (RTA)*, the Office of the Rentalsman provides an alternative dispute resolution program outside of the traditional court process.

The activities of the Office of the Rentalsman include:

- being the only jurisdiction in Canada that actually holds, in trust, all security deposits paid by tenants pursuant to a residential tenancy lease;
- attempting to mediate a mutual agreement or, where mediation is not possible, arbitrate a dispute between the parties regarding the disbursement of a security deposit;
- mediating or arbitrating complaints by both landlords and tenants regarding breach of a tenancy agreement or failure to adhere to the *RTA*; and
- providing information with regards to residential tenancies.

**Key highlights for Service Delivery for the year:**

- Partnership established with NB Emergency Measures Organization to deliver the Disaster, Flood and Recovery Events program. Service centres provided applications and distributed payments for the disaster financial assistance program for three events in 2008-2009 including the spring flood along the Saint John River Valley.
- Integration of the Office of the Rentalsman into Service New Brunswick by introducing initiatives generating increased efficiencies, improved service delivery and overall compliance. The following actions illustrate some of these initiatives:
 - A 1-800 number was set up as part of TeleServices.
 - Payment taking was expanded from six Rentalsman offices to all Service Centres throughout the province.
 - Physical moves for the Bathurst, Campbellton, Edmundston and Saint John offices enabled integration with other regional operations of Service New Brunswick and reduced operating costs while increasing visibility and accessibility.
- Acceptance of 13,807 security deposits and resolution of 5,303 security deposit claims throughout the province. As of March 31, 2009, security deposits held in trust by GNB on behalf of the Office of the Rentalsman represent \$16,519,602; an increase of 8% over the previous year.
- Filing of 457 complaints with the Office of the Rentalsman, alleging that a landlord or a tenant failed in his or her obligations under a tenancy agreement. As a result of these complaints, 299 Orders to Comply were issued to either landlords or tenants.
- Response to 58,744 information calls and 15,435 walk-in visitors.
- Initiation of computer enhancement projects to enable centralized financial management and a greater utilization of province-wide resources.

Service Delivery Transactions**Government Services:**

All transactions for all three levels of government (provincial, federal and municipal)

2,393,663 2,258,130 2,212,058

Service New Brunswick:

Property Assessment, Corporate Registry, Personal Property and Land Registries, Rentalsman, Vital Statistics and SNB Products.

2,343,160 2,475,460 2,435,200

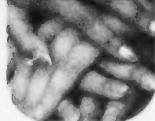
Other Partners:

Payment taking for NB Power, Bell Aliant, Regional Health Authorities, Worksafe NB and others.

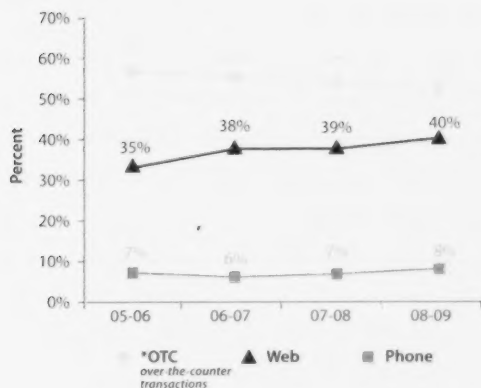
158,131 144,160 134,444

Total Transactions:

4,894,954 4,877,750 4,781,702



Percentage of Transactions per Channel



Registries

Service New Brunswick is responsible for Land, Personal Property, Corporate and Vital Statistics registries for the Province of New Brunswick. The activities for these four registries include:

Land Registry

- maintaining a network of 13 Land Registry offices across the province where legal plans and documents – deeds, mortgages and wills – relating to the ownership of real property can be registered and made available for public scrutiny;
- offering registry records which provide land ownership information dating back to the original Crown grants over 200 years ago;
- allowing users to conduct land-based transactions quickly, efficiently and accurately through PLANET, a comprehensive, integrated online source of land registration, assessment, mapping and information services; and
- allowing access to current provincial land ownership information, property maps and land valuations online with the tools provided by PLANET by Land Registry staff, businesses, professionals and the public.

Personal Property Registry

- maintaining a computerized, province-wide registry service where users can serve public notice of security interests, judgments and other claims affecting personal property, such as automobiles, recreational vehicles and furniture;
- allowing financial institutions and the general public to register and search security interest in personal property;
- offering access to publicly listed information about personal property;
- providing an easy way to check if the product being offered is encumbered, offering protection to consumers purchasing used goods; and
- providing three ways to search the Personal Property Registry:
 - *engaging the services of a private service provider who will perform a search or registration on their behalf,*
 - *searching the registry through the Lien Check service. This online functionality allows anyone to search simply by referencing the serial number of the asset being searched for a fee of \$8.00/search, and*
 - *subscribing to Atlantic Canada Online to do searches or registrations. Subscriber charges apply.*

Corporate Registry

- incorporating New Brunswick-based business corporations and non-profit companies, and registering partnerships and business names under which sole proprietorships and partnerships operate;
- registering extra-provincial corporations and businesses conducting business in New Brunswick;
- maintaining publicly available, up-to-date information on business and non-profit corporations and unincorporated business entities;
- allowing Internet users access to information on over 170,000 past and existing businesses and non-profit companies; and
- assigning the New Brunswick Account Business Number (BN) through the incorporation/registration process. The BN is a unique common identifier that can be used for provincial, federal and municipal services.



Vital Statistics Registry

- registering, maintaining, verifying and disseminating birth, death, stillbirth and marriage data (vital events);
- searching records, issuing certificates of a vital event, distributing marriage licences, approving and registering changes of name;
- registering and maintaining an index of churches/religions authorized to solemnize marriages in New Brunswick;
- approving requests for access to information in accordance with legislation and policy; and
- producing various statistical reports based on vital events.

Key highlights for Registries for the year:

- Electronic submission of Land Titles documents became mandatory on June 30th 2008. By February 2009, approximately 75% of the documents were electronically submitted to the Land Registry.
- Transfer of over 200 years worth of Historical Documents to a digital format resulting in all Registry books (1784 to current) being online as of December 9th, 2008. This three-year project required the effort and cooperation of both Land Registry staff and clients across the province.
- Survey of the Corporate Registry users in December 2008/January 2009 showed 93% were very satisfied with the service provided.
- Implementation of a new, more secure birth certificate as part of a national initiative.
- Offer of expedited service for birth certificates.

Statistics

Activity	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Land Registry					
Registrations	110,683	110,986	107,238	109,684	105,847
Searches	45,723	44,892	43,470	47,842	49,845
Number of certificates of registered ownership sold	31,582	31,542	28,276	23,936	18,165
Personal Property Registry					
Registrations	126,897	131,517	130,213	129,055	123,274
Searches	50,189	50,053	49,902	50,390	46,546
Corporate Registry					
Incorporations	2,865	2,792	2,733	2,686	2,491
Registrations	3,150	3,239	3,407	3,574	3,052
Annual Returns	35,147	33,067	32,240	32,689	31,474
Certificate of Status/ Certified Copies	4,366	4,356	4,306	4,187	3,769
Vital Statistics Registry					
Certificates Issued (all types)	45,539	51,908	45,646	42,285	
Change of Name Processed	409	527	433	455	
Amendments Processed	2,440	2,949	2,312	2,373	
Vital Events Registered	18,567	17,372	17,329	17,979	

Assessment Services

Service New Brunswick is responsible for the assessment, that is the valuation and classification, of all real property in New Brunswick; a vital component in the processes of Real Property taxation and municipal financing.

The *Assessment Act* states that all property in the province is to be assessed at its real and true value (commonly known as market value) as of January 1 of the year for which the assessment is determined. Individual assessments are then aggregated to produce municipal and provincial assessment bases. These bases are shared with the Department of Local Government which produces the tax bases for each municipality and Local Service District in the province. Individual property assessments are also provided to the Department of Finance as these are then used – along with municipal and provincial property tax rates – to produce an annual property tax bill.

Property assessors are responsible for maintaining an inventory of all real property information as well as administering many property tax related benefits.

In 2008-2009, the regular Assessment Services Branch activities such as re-inspections, sales analysis, new construction, market adjustment of assessed values, and appeals were supplemented by the following:

Modernizing aspects of the appeal process and publicizing sale prices

In February 2008, the Office of the Ombudsman released a report entitled *Residential Property Assessment Appeal Process in New Brunswick: Levelling the Playing Field*. The report included recommendations that culminated in a number of changes implemented:

- 1) Public disclosure of sale price information beginning in 2009;
- 2) Introduction of a requirement to share information in advance of an appeal hearing;
- 3) Renaming the first level of appeal to a Request for Review;
- 4) Removal of an onus from both parties to an appeal; and
- 5) Publicizing abstracts of Appeal Board decisions.

Reviewing with a view to modernizing the various assessment processes

There is a need for an efficient and modern technological framework in order for the assessment function to continue to fulfill its mandate. Work began this year to modernize the mainframe-based Property Assessment and Taxation System (PATS), and review processes supporting the assessment function.

Issuing Assessment Notices each March and handling inquiries and appeals

Assessment and Tax Notices (property tax bills) are issued on March 1 of every year. If an owner is not satisfied with the assessed value of the property, they have the opportunity to submit a Request for Review within 30 days of the mailing of the tax bill. This is the first level of appeal in contesting the assessed value. An Assessor will then inspect the property, review the concerns of the property owner, and render a written decision as to whether any change to the assessment is warranted. If a property owner is not satisfied with the decision, they have the opportunity to appeal the decision to the Assessment and Planning Appeal Board.

The following table provides the assessment and sale performance indicators confirming that assessed values are within the acceptable International Standards as established by the International Association of Assessing Officers (IAAO). The three indicators used are:

- 1) Assessment to Sale Ratio: the result of the assessed value divided by the sale price;
- 2) Coefficient of Dispersion: the average absolute deviation of a group of numbers from the median expressed as a percentage of the median;
- 3) Price Related Differential: a measure of vertical equity on assessment to sale ratios. It serves as an indicator of assessment quality for properties with different value ranges.

Service New Brunswick Assessment and Sale Performance Indicators

Year	Assessment to Sale Ratio		Coefficients of Dispersion		Price Related Differential	
	Residential	Commercial	Residential	Commercial	Residential	Commercial
IAAO Standards	0.90-1.10	0.90-1.10	10-15	< 20	0.98-1.03	0.98-1.03
2008	0.95	0.89	10.9	14.6	1.013	1.045
2007	0.95	0.92	10.1	14.8	1.013	1.042
2006	0.95	0.92	10.1	13.1	1.013	1.041
2005	0.95	0.89	10.6	19.2	1.015	1.056
2004	0.95	0.88	10.6	17.7	1.017	1.048
2003	0.94	0.89	10.8	17.9	1.019	1.051

Key highlights for Assessment Services for the year:

- Amendment of the *Assessment Act* on January 1, 2009 to provide for the public release of sale price data for all properties sold, as well as several changes to the appeal process.
- Updated residential costing system to replace the system implemented in the 1980's.
- Re-alignment of the Assessor responsibilities to enable greater focus and specialization by type of property - Residential and Commercial.

Property Assessment Statistics

Year	Number of Properties	Assessment Base (millions \$)	Number of Appeals	% of Property Accounts	Agencies (Assessors and Planning Assessors)
2008	448,224	46.7	5,526	1.2%	174
2007	444,341	43.4	5,518	1.2%	155
2006	441,161	40.5	6,598	1.5%	250
2005	437,637	38.0	8,100	1.8%	189
2004	433,790	35.8	5,838	1.3%	240
2003	429,859	33.5	4,369	1.0%	272



Land Information Infrastructure Secretariat

Service New Brunswick is the lead agency for coordination of base mapping and geomatics in New Brunswick and is responsible for the creation and the maintenance of the province's control survey network as well as approving all condominium projects in New Brunswick.

The activities of the Land Information Infrastructure Secretariat include:

- maintaining a province-wide Global Positioning System (GPS) based high precision control survey network (an infrastructure mainly used by land surveyors, governments, engineers, and land managers to reference geographic information using a common coordinate system);
- maintaining a series of continuously operating GPS stations (Active Control Stations (ACS)), providing observations available on an hourly basis on the Service New Brunswick website at no charge to the users;
- approving all condominium plans under the *Condominium Property Act*. The Director of Surveys manages the condominium program working with owners, corporations, developers or other professionals involved in the industry;
- managing an inter-agency governance framework to facilitate collaboration on geomatics across GNB;
- implementing cross-agency projects such as the development of provincial standards and data sets;
- conducting education and outreach activities; and
- operating a geographic data and mapping download service.

Key highlights for the Land Information Infrastructure Secretariat for the year:

- Work continued on a new legislative framework to modernize the approval, purchase and sale processes of condominium development in New Brunswick. The new Act is expected to come into force in the next fiscal year.
- Approval of 12 condominium corporations with 189 units, bringing the provincial total as of March 31, 2009 to 187 corporations with 2,996 units.
- Full provincial coverage of the ACS survey infrastructure with installations in Edmundston and Woodstock.

Legislation

11

The following statutes are under the jurisdiction of Service New Brunswick and administered by the Corporation.

General

- *Service New Brunswick Act*

Assessment

- *Assessment Act*
- *Residential Property Tax Relief Act*

Land Information

- *Surveys Act*
- *Condominium Property Act*
- *Air Space Act*

Land Registry

- *Land Titles Act*
- *Registry Act*
- *Boundaries Confirmation Act*
- *Standard Forms of Conveyances Act*

Personal Property Registry

- *Personal Property Security Act*

Corporate Registry

- *Business Corporations Act*
- *Companies Act*
- *Corporations Act*
- *Foreign Resident Corporations Act*
- *Common Business Identifier Act*
- *Partnership Act*
- *Limited Partnership Act*
- *Partnerships and Business Names Registration Act*
- *Special Corporate Continuance Act*
- *Winding-up Act*

Vital Statistics

- *Vital Statistics Act*
- *Marriage Act*
- *Change of Name Act*

Rentalsman

- *Residential Tenancies Act*





12

ANNUAL REPORT 2008-2009

Official Languages

Service New Brunswick recognizes its obligations and is committed to actively offer and provide quality services to the public in the public's official language of choice.

During the 2008-2009 fiscal year, Service New Brunswick received a total of six complaints under the *Official Languages Act*. Two complaints were unfounded, one complaint was inconclusive while three complaints were founded and the situations addressed.

In the last fiscal year, Service New Brunswick had nine employees pursuing second language training.





Business Plan 2007-2010

13

ANNUAL REPORT 2008-2009

Year 2 Action Plan Overview

To ensure achievement of the Business Plan Objectives, Service New Brunswick develops an action plan for each of the three years. The Business Plan focuses on eight priority objectives which fit into two complementary categories: Core Corporate Objectives and Targeted Service Objectives.

Overall, the Corporation is pleased with the accomplishments set out in its ambitious second year Action Plan. The bold gray goals below indicate the areas of focus for the 2008-2009 Action Plan.

Core Corporate Objectives

Excellence in Service

SNB's service delivery culture is characterized by exemplary customer service.

Goals	Seek continuous improvement in customer service	Improve collaboration with our business partners	Ensure that New Brunswickers are aware of and understand SNB's services
-------	---	--	---

Valued Workforce

SNB provides a work environment conducive to the growth of both employees and the organization.

Goals	Promote the development of our human resources	Develop the technology to support human resources management	Ensure effective internal communications
-------	--	--	--

Effective Organization

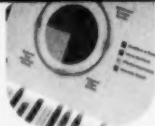
SNB recognizes the importance of a corporate organization that supports growth and service excellence.

Goals	Enhance our planning process to ensure that we achieve our strategic priorities	Enhance our business capacity through appropriate technology	Maintain effective internal procedures	Ensure that new opportunities are seized by smoothing the transition from idea to delivery
-------	---	--	--	--

Innovative Growth

SNB will stay on the leading edge of service delivery.

Goals	Play a leadership role on behalf of government in the evolution of service delivery toward the goal of self-sufficiency	Increase our innovation capacity	Continually strive to define a visionary future state
-------	---	----------------------------------	---



Targeted Service Objectives

Modernized Assessment Services

SNB's Assessment services will be modernized for long-term sustainability.

Goals	Modernize Assessment Services	Take advantage of advancements made possible by emerging tools and technologies	Generate public confidence in the property tax system	Maintain a qualified Assessment workforce
-------	-------------------------------	---	---	---

Transformed Business Services

SNB maintains a collaborative relationship with both businesses and business service providers to enhance service delivery.

Goals	Facilitate the transformation of government services to businesses	Establish a business portal in anticipation of business needs
-------	--	---

Enhanced Citizen Services

SNB collaborates with all three levels of government to ensure seamless, citizen-centered service delivery.

Goals	Modernize the Vital Statistics services	Expand the single window for citizen services
-------	---	---

Expanded Land Information Services

SNB will help to reinstate New Brunswick as a leader in land information services by coordinating the province's geomatics infrastructure.

Goals	Become the government's lead agency in geomatics	Improve the management of condominiums
-------	--	--

Financial Statements

15

ANNUAL REPORT 2008-2009

Management Discussion and Analysis

Management is pleased to comment on the financial results for the year ended March 31, 2009. This discussion highlights key features of the financial statements and provides additional information and perspectives that go beyond the twelve months covered by the statements themselves.

The Board of Directors for Service New Brunswick is mandated by law to administer the affairs of the Corporation on a commercial basis based on sound business practices (*Service New Brunswick Act* section 7(3)). Accordingly, it follows business-based generally accepted accounting principles, Canadian Generally Accepted Accounting Principles (GAAP), that reflect the value of its previous investments and appropriately match expenses with current revenues.

Balance Sheet

Cash

Service New Brunswick had cash and short term investments at March 31, 2009 of \$29.6M, up \$1M from its balance last year of \$28.6M. Additional details on changes in cash are provided in the Statement of Cash Flows.

Working capital – current assets minus current liabilities – was \$30.5M at March 31, 2009 compared to \$28.2M the previous year. Cash in excess of immediate operating requirements may be invested in short term (one year or less) secure monetary instruments.

Restricted Assets

This category is comprised of two components: Cash and receivables held on behalf of partners at year end and Land Titles Assurance cash.

Partner Cash and Receivables

A significant portion of Service New Brunswick's business is to collect payments on behalf of GNB departments, municipalities and utilities. A total of \$404M was collected from citizens and businesses in 2008-2009 and remitted to partners on behalf of

whom we provide services. The amount of cash and receivables in transit at March 31, 2009 was \$6.5M and \$6.5M at March 31, 2008.

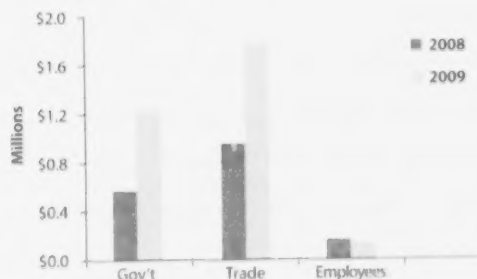
At the end of 2008-2009, Service New Brunswick also held \$9.6M in cash and receivables on behalf of Efficiency NB, as the result of a service contract with that agency. These loans carry no risk to Service New Brunswick. These amounts are segregated from Service New Brunswick's own cash on the balance sheet as offsetting asset and liability amounts.

Land Titles Assurance Cash

Since the implementation of Guaranteed Land Titles in 2000, the amount accumulated under Land Titles Assurance has grown to \$3.7M, an increase of \$0.5M during the year ended March 31, 2009. This amount is shown separately from other cash on the balance sheet. (See Land Titles Assurance under Long-term Liabilities).

Accounts Receivable

Accounts receivable at March 31, 2009 were \$3.2M compared to \$1.7M last year. The composition of accounts receivable is:



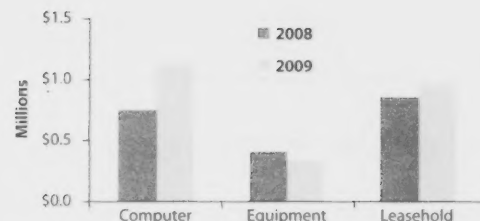
Due to the nature of the accounts, there is little risk of not collecting the amounts due. Most customers have taken advantage of our automated Daily Funds Transfer service which provides account settlement within two business days. Other amounts are due from government and ongoing business partners.

Equipment

Service New Brunswick had tangible assets, net of accumulated amortization, of \$2.4M at March 31, 2009, compared to the March 31, 2008 balance of \$1.9M. For a breakdown for tangible assets, see bar chart to the right.

System Development

Unamortized system developments amounted to \$11.9M at March 31, 2009. This is a \$1.2M decrease from last year's balance of \$13.1M. Investments of \$1.4M to the Land Registry, service delivery infrastructure, PATS and the vital statistics system were offset by \$2.6M amortization of previous investments.



Development initiatives are evaluated by a project governance ranking model and overseen by the Development Committee of the Board of Directors.

	Investment 2008-2009	Accumulated Amortization	Net Book Value
Personal property registry	\$ 5.1	\$ -	\$ 5.1
Real property registry	10.3	0.6	7.9
Business/corporate registry	3.5	-	1.7
Electronic services	7.8	0.2	5.8
Enterprise resource planning	2.3	-	1.8
Service delivery infrastructure	6.8	0.2	3.4
Other	1.7	0.4	0.1
CGI Investment	(2.5)	-	(1.3)
Total (millions)	\$ 35.0	\$ 1.4	\$ 24.5
			\$ 11.9

* Note – Investment is net of disposals

Current Liabilities

Accounts payable and accrued liabilities of \$6.1M are comparable to last year's balance at March 31, 2009 of \$6.1M. Trade and Province of New Brunswick balances arise in the normal course of business. The \$2.1M amount for salary and benefit accruals includes accrued payroll and future vacation benefits that have been earned but not yet taken. Retirement allowance and early retirement incentive represent the current portion of employee future benefits liabilities, as described under Long-term Liabilities.

Deferred receipts are made up of project cost advances and customer deposits on account and amounted to \$0.6M at the end of fiscal 2008-2009.

Long-term Liabilities

Retirement Allowance

Regular employees are entitled to a paid retirement allowance prior to their retirement based upon years of service. The long-term portion of this accrued benefit obligation was \$1.9M on March 31, 2009.

Early Retirement Incentive

Service New Brunswick incurred a liability related to an early retirement incentive offered to employees in the year ended March 31, 1996. This obligation decreases every year by the amount remitted to the Province for those Service New Brunswick employees who took advantage of this incentive. The long-term portion of the remaining balance owing was \$5K at the end of fiscal 2008-2009.

Land Titles Assurance

In 2000, Service New Brunswick implemented a system of Guaranteed Land Titles in New Brunswick by which landowners are assured title to their properties.

To date, Service New Brunswick has collected \$3.7M in insurance fees and has paid claims totalling \$79K. The Corporation commissioned an actuarial review in 2005-2006 to reassess the then levy of \$5.00 against estimated future claims. The review found that the allowance for future liabilities was adequate. In the fall of 2008, the levy was reduced to \$3.00.

Equity

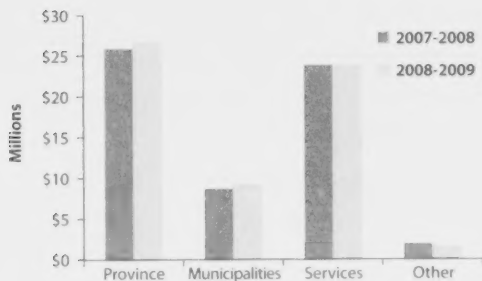
Net assets exceed liabilities at March 31, 2009 by \$39.3M – up \$1.1M over last year. The increase is attributable solely to net income for the year just ended.

Income Statement

Revenues

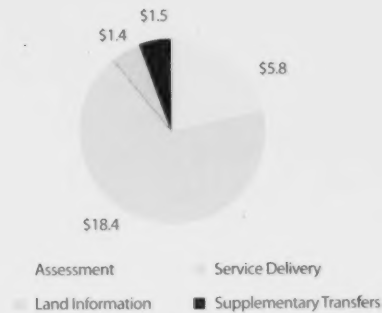
Revenues for the year ended March 31, 2009 were \$61M and \$59.5M for the previous year.

Revenues were received from the sources noted below:



Provincial Services

Provincial revenues increased by \$1.3M to \$27.1M in 2008-2009 from \$25.8M in 2007-2008. Funding from GNB is transferred to Service New Brunswick to support services provided on behalf of the province. It is allocated to:

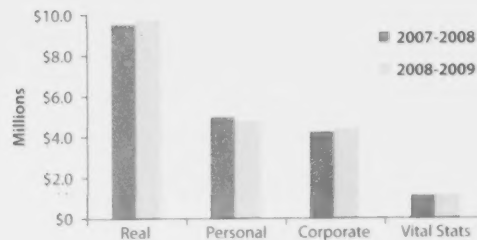


Assessment Funding

Funding for assessment services is based on a formula of \$.02 per \$100 of relevant property tax base. GNB paid \$5.9M while municipalities, rural communities and local service districts paid \$9M.

Registry Fees

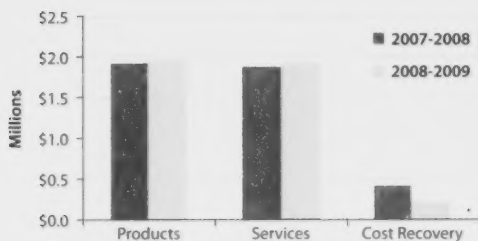
Service New Brunswick operates four registries: Land, Personal Property, Corporate, and Vital Statistics. Total registry fees were \$19.9M for the year ended March 31, 2009 compared to \$19.7M for the previous year.



Products and Services

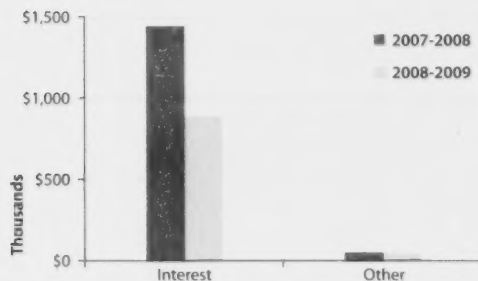
Products and services revenues have remained steady at \$4.1M for the years ended March 31, 2009, and March 31, 2008.

Products and services revenues are characteristically derived from two sources: the sale of a variety of products, mainly geographic information, and the provision of customer services on a fee-for-service basis, on behalf of provincial departments, Service Canada, municipalities, and utilities. Services provided on behalf of provincial departments prior to 1996 are primarily funded through GNB Main Estimates.



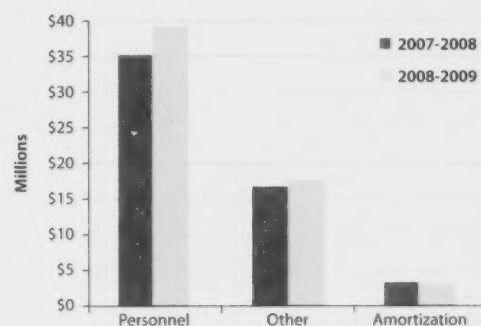
Other Revenues

Other revenues are received from interest, consulting, software sales, and salary recoveries under student, internship, and equal opportunity subsidy programs. Other revenues totalled \$0.9M in 2008-2009 and \$1.4M in 2007-2008. This change is mainly attributable to the drop in interest rates over the past year.



Expenses

Total expenses for the year ended March 31, 2009 were \$60M compared to \$55.9M in the previous year. The following table provides a breakdown of expenses by category. Personnel costs include salary and employee benefits, Other expenses include space, equipment, communications and computer services and Amortization reflects depreciation of the Corporation's assets.



Salary and Employee Benefits

Salaries and related benefits amounted to \$38.9M for the year ended March 31, 2009 and \$35.7M for the previous year. Some of the key contributors to this \$3.2M increase include salary inflation and the addition of the Office of the Rentalsman.

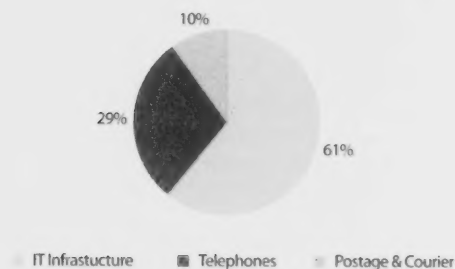
Space and Equipment Services

Expenses in this category were \$5.7M in 2008-2009 and \$5.2M in 2007-2008. The Corporation occupies space in more than 40 locations at an ongoing cost of \$4.4M. The remaining \$1.3M is for equipment services, which includes computer and office equipment leases and maintenance.



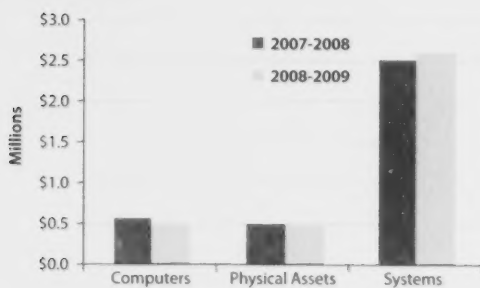
Communications and Computer Services

The Corporation spent \$5.4M on communications and computer services in 2008-2009. Three components are included in this category: Information Technology (IT) infrastructure, Telephones and Postage and Courier expenses.



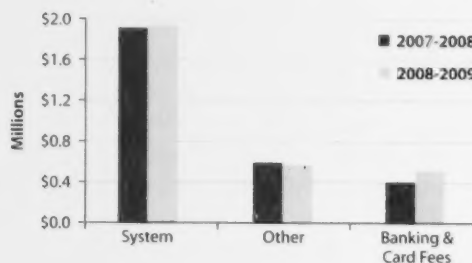
Amortization

Service New Brunswick follows GAAP. Investments in systems and equipment having a useful life of four years or more are capitalized to the balance sheet and written off against income over time. Amortization expense totalled \$3.5M in 2008-2009, the same as in the prior year.



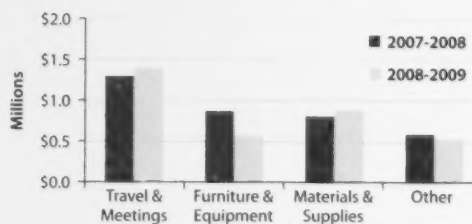
Professional Services


Costs in this category were \$3.1M for the year ended March 31, 2009 – up \$0.1M from the prior year's amount of \$3M. Professional services include consulting, project management, translation, Board member per diems, audit and legal fees. Also included in this category are banking fees and Work Safe New Brunswick administrative fees.



Other Expenses

Other expenses totalled \$3.4M for the year ended March 31, 2009 and \$3.6M the previous year. Costs in these categories are generally consistent from year to year.





Risks and Other Dependencies

The Enterprise Risk Management Policy at Service New Brunswick outlines a framework of objectives and processes to ensure risk management is integrated throughout the Corporation on a consistent and continuous basis. Some of the key risks that have been identified for Service New Brunswick are:

Reliance on the Province of New Brunswick

Service New Brunswick is a "Part 1" Crown Corporation owned solely by the Province of New Brunswick. Approximately half of the Corporation's funding is from the Province. However, this funding is subject to the general budget pressures facing the government. The portion of the revenue related to assessment is based on "\$.02 per \$100 of assessment base" formulae for both GNB and municipal funding. The agreement underlying provincial funding has expired and needs to be renegotiated.

The Corporation also relies on GNB for salary negotiations. As well, portions of Service New Brunswick's technical infrastructure are shared with, and managed by, the Province of New Brunswick.

Market Conditions and External Competition

Registry revenues are quite dependent on interest rates and general economic conditions. Other factors impacting overall registry revenues include housing prices, population demographics, and unemployment rates. The potential difference between favourable and unfavourable economic conditions to the Corporation could be several million dollars.

Reliance on Technology

As Service New Brunswick increases its electronic service delivery, its reliance on technology increases. Not only is it dependent on its own systems but also on communications networks and services such as credit card verification operated by third party providers. The Corporation employs a security officer to assess risk and uses state-of-the-art methods to protect its systems. To date, it has had few service outages.

The Corporation manages a growing number of systems and products. The Manager of Systems Maintenance oversees enhancements to applications so that they are maintained at appropriate levels to ensure ongoing reliability, security and suitability. Activities are underway to upgrade and modernize several systems to ensure Service New Brunswick can continue to meet its mandate.

Financial Statements

The financial statements which follow have been reviewed by the Audit Committee and approved by the Service New Brunswick Board of Directors.

Financial Statements

March 31, 2009

21

Table of Contents

1. Balance Sheet	24
2. Statement of Income and Changes in Equity	25
3. Statement of Cash Flows	26
4. Notes to Financial Statements	27





22

ANNUAL REPORT 2008-2009

Management Report

The preparation of financial information is an integral part of management's responsibilities and the accompanying financial statements are the responsibility of the management of the Corporation.

The Corporation maintains an accounting system and related controls to provide management and the Board with reasonable assurance that transactions are executed and recorded as authorized, that assets are properly safeguarded and accounted for, and that financial records are reliable for the preparation of financial statements in accordance with Canadian Generally Accepted Accounting Principles.

It is the responsibility of the Board to oversee management's performance of its financial reporting responsibilities and to review and approve the financial statements. Upon the recommendation of the Audit Committee, these financial statements are approved by the Board of the Corporation.

Sylvie Levesque-Finn
President

Fredericton, NB Canada

June 3, 2009

Dan Rae, CGA
Vice President, Corporate Services

Auditor's Report

23

ANNUAL REPORT 2008-2009

To the Members of the Board:

We have audited the balance sheet of Service New Brunswick as at March 31, 2009 and the statements of income and changes in equity and cash flows for the year ended. These financial statements are the responsibility of the Corporation's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Corporation as at March 31, 2009 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian Generally Accepted Accounting Principles.

Saint John, Canada

June 1, 2009.

Ernst & Young LLP
Chartered Accountants



Balance Sheet As at March 31

Assets		
Current Assets		
Cash and cash equivalents	\$ 29,632,397	\$ 28,650,882
Restricted assets (Note 5)	19,780,399	13,889,605
Accounts receivable (Note 6)	3,180,930	1,690,880
Prepaid expenses	704,538	861,014
	53,298,264	45,092,381
Long-term Assets		
Prepaid expenses	133,334	35,166
Equipment (Note 7)	2,383,525	1,925,235
System development (Note 7)	11,943,164	13,093,480
	14,460,023	15,053,881
	\$ 67,758,287	\$ 60,146,262

Liabilities & Equity		
Current Liabilities		
Accounts payable and accrued liabilities (Note 8)	\$ 6,110,169	\$ 6,096,991
Partner liabilities (Note 9)	16,107,457	10,671,031
Deferred receipts	637,341	132,548
	22,854,967	16,900,570
Long-term Liabilities		
Retirement allowance (Notes 8 and 11(b))	1,906,211	1,744,330
Early retirement incentive (Notes 8 and 11(c))	4,968	80,560
Land titles assurance (Note 10)	3,672,942	3,218,574
	5,584,121	5,043,464
Equity	39,319,199	38,202,228
	\$ 67,758,287	\$ 60,146,262

Commitments Note 13
See accompanying notes

Derek Pleadwell
Chairperson

Sylvie Levesque-Finn
President

Statement of Income and Changes in Equity For the years ended March 31

25

ANNUAL REPORT 2008-2009

Revenues	2009	2008
Provincial services	\$ 27,160,415	\$ 25,814,000
Municipal services	9,035,545	8,451,400
Registry fees	19,871,046	19,722,386
Products and services	4,084,388	4,076,842
Interest	877,662	1,405,291
Salary recoveries	23,470	25,442
Software sales and consulting	31,195	17,461
	61,083,721	59,512,822
Expenses		
Personnel services	38,933,574	35,727,125
Space and equipment services	5,702,318	5,204,792
Communications and computer services	5,371,175	5,001,542
Amortization	3,469,501	3,473,354
Professional services	3,101,873	2,958,912
Travel and meetings	1,378,065	1,292,281
Furniture and equipment	579,788	790,524
Materials and supplies	851,262	795,768
Other	579,194	664,923
	59,966,750	55,909,221
Net Income	1,116,971	3,603,601
Opening Equity	38,202,228	34,598,627
Ending Equity	\$ 39,319,199	\$ 38,202,228

See accompanying notes

Statement of Cash Flows

For the years ended March 31

	2009	2008
Cash and cash equivalents provided by (used in)		
Operations		
Net income	\$ 1,116,971	\$ 3,603,601
Amortization	3,469,501	3,473,354
Deferred employee benefits	86,289	67,796
Disposal of equipment and systems	111,335	168,175
	4,784,096	7,312,926
Change in non-cash working capital		
Accounts receivable	(1,490,050)	951,831
Prepaid expenses	58,307	575,955
Accounts payable and accrued liabilities	13,178	473,970
Deferred receipts	504,793	(101,685)
	3,870,324	9,212,997
Investments		
Additions to equipment	(1,476,463)	(470,717)
Additions to system development	(1,412,346)	(1,464,518)
	(2,888,809)	(1,935,235)
Net increase in cash during the year	981,515	7,277,762
Cash and cash equivalents, beginning of year	28,650,882	21,373,120
Cash and cash equivalents, end of year	\$ 29,632,397	\$ 28,650,882

See accompanying notes

Notes to Financial Statements

For the year ended March 31, 2009

27

1. Service New Brunswick

Service New Brunswick (hereafter referred to as "the Corporation") is a non-taxable Crown Corporation established under the *Service New Brunswick Act*. Its mission is making government services more accessible and being stewards for authoritative information.

2. Accounting Policies

General

The Corporation follows Canadian Generally Accepted Accounting Principles (GAAP).

Cash and cash equivalents

Cash and cash equivalents includes cash on hand and short-term, highly liquid financial instruments that are readily convertible to known amounts of cash and which are subject to an insignificant risk of changes in value.

Financial instruments and comprehensive income

The Corporation is required to designate its financial instruments into one of the following five categories:

(i) held-for-trading, (ii) available-for-sale, (iii) held-to-maturity, (iv) loans and other receivables, or (v) other financial liabilities. All financial instruments are to be initially measured at fair value. Financial instruments classified as held for trading or available for sale are subsequently measured at fair value with any change in fair value recorded in net earnings and other comprehensive income, respectively. All other financial instruments are subsequently measured at amortized cost using the effective interest method.

The Corporation designates its financial instruments as follows:

- a) *Cash and cash equivalents and restricted assets are classified as "held-for-trading". Due to the nature and/or short-term maturity of these financial instruments, carrying value approximates fair value.*
- b) *Accounts receivable and partner receivables are classified as "loans and receivables". After their initial fair value measurement, they are measured at amortized cost using the effective interest rate method. For the Corporation, the carrying value approximates fair value.*
- c) *Accounts payable and accrued liabilities, partner liabilities, and deferred receipts are classified as "other financial liabilities". Initial measurement is at fair value.*
Subsequently, they are measured at amortized cost using the effective interest method. For the Corporation, the carrying value approximates fair value.

Restricted assets

Management has segregated cash and receivables equal to the amount of Partner Liabilities (Note 9) and the amount accumulated under Land Titles Assurance (Note 10).

Long-term assets

Investments in information systems and databases and in physical assets having a value of \$5,000 or greater are capitalized and written off to income in accordance with the amortization policy.

Grants and other revenue received relating to long-term assets are deferred and amortized over the life of the related asset.

Revenue

Revenue is recognized on an accrual basis as earned with an offset, in the case of Corporate Registry annual filing, for fees from businesses likely to be inactive. Amounts deemed receivable but uncollectable are recognized as bad debt expense.

Pension expense

Service New Brunswick employees are part of a multi-employer defined benefit plan, and accordingly, only current year contributions are expensed.

Amortization

Amortization is computed on a straight-line basis on original cost with rates as follows:

Furniture, databases and systems	10 years
Leasehold improvements duration of lease up to	10 years
Equipment	5 years
Computers and software	4 years

Measurement uncertainty

The preparation of financial statements in accordance with Canadian GAAP requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities at the date of the financial statements, and the reported amounts of revenues and expenses during the reporting period. Actual results could differ from those estimates.

3. Change in Accounting Policy

Financial Instruments and Capital Disclosures

Effective April 1, 2008, the Corporation adopted new accounting standards (CICA sections 1535, 3862, and 3863) issued by the Canadian Institute of Chartered Accountants (CICA) related to capital disclosures and financial instruments.

Section 1535 "Capital Disclosures" requires the Corporation to disclose its objectives, policies and processes for managing capital and, in addition, whether the entity has complied with any externally imposed capital requirements. The Corporation has no share capital and the *Service New Brunswick Act* does not provide for this, however, the Act does stipulate that any profits may be appropriated by the Crown at the discretion of the Minister of Finance. The current balance in equity is comprised solely of retained earnings. The Corporation is not subject to any externally imposed capital requirements, and has the ability to borrow funds when necessary.

Sections 3862 "Financial Instruments – Disclosures" and 3863 "Financial Instruments – Presentation" replace Section 3861 "Financial Instruments – Disclosure and Presentation". Sections 3862 and 3863 revise and enhance the disclosure requirements outlined in section 3861. The reported value of financial instruments which comprise cash and cash equivalents, accounts receivable, partner receivables, accounts payable, accrued liabilities, partner liabilities and deferred receipts approximate their fair values due to the short-term maturity of these instruments. The Corporation is not subject to significant interest rate or credit risks arising from these instruments. Potential credit risk related to accounts receivable is low due to the fact that a significant portion of the receivable balance is due from federal or provincial government entities. Interest revenue is subject to interest rate fluctuations. A change of 1% will affect interest revenue by approximately \$330,000.

4. Related Entity Transactions

The Corporation is solely owned by the Province of New Brunswick. The Balance Sheet contains the following related entity amounts:

	Year Ended 2009	Year Ended 2008
Accounts receivable	\$ 763,232	\$ 91,543
Accounts payable	499,139	701,111
Net owing to SNB/(Province)	\$ 264,093	(\$ 609,568)

The Statement of Income and Changes in Equity contains the following related entity amounts:

	Year Ended 2009	Year Ended 2008
Revenue	\$ 38,947,536	\$ 35,226,225
Expense	2,698,563	1,876,247
Net revenue	\$ 36,248,973	\$ 33,349,978

5. Restricted Assets

Restricted assets are comprised of the following amounts.

	Year Ended 2009	Year Ended 2008
Partner cash and receivables (Note 9)	\$ 16,107,457	\$ 10,671,031
Land titles assurance cash (Note 10)	3,672,942	3,218,574
	\$ 19,780,399	\$ 13,889,605

6. Accounts Receivable

	Year Ended		Year Ended	
	2009		2008	
	Accounts Receivable	Allowance for Doubtful Accounts	Net	Net
Current				
Trade	\$ 1,604,586	\$ 10,159	\$ 1,594,427	\$ 867,406
HST rebate	489,381	-	489,381	500,985
Province of NB	763,232	-	763,232	91,543
Corporate registry	208,686	18,088	190,598	77,487
Employee computer loans	143,292	-	143,292	153,459
	\$ 3,209,177	\$ 28,247	\$ 3,180,930	\$ 1,690,880

The Corporation's trade accounts receivable do not represent significant concentration of credit risk because the accounts are owed by a large number of organizations on normal credit terms. Most other receivables are deemed collectable because of the nature of the debtor or the transactions.

7. Equipment and System Development

	Year Ended 2008		
Equipment	Cost	Accumulated Amortization	Net
Computers and software	\$ 4,174,363	\$ 3,016,826	\$ 1,157,537
Furniture and equipment	1,463,028	1,167,039	295,989
Leasehold improvements	3,347,230	2,417,231	929,999
	\$ 8,984,621	\$ 6,601,096	\$ 2,383,525
System development			
Systems	\$ 34,377,267	\$ 23,556,653	\$ 10,820,614
Databases	1,018,040	1,018,040	
Work in process	1,122,550	-	1,122,550
	\$ 36,517,857	\$ 24,574,693	\$ 11,943,164

	Year Ended 2007		
Equipment	Cost	Accumulated Amortization	Net
Computers and software	\$ 3,814,329	\$ 3,083,390	\$ 730,939
Furniture and equipment	1,399,567	1,033,486	366,081
Leasehold improvements	2,960,521	2,132,306	828,215
	\$ 8,174,417	\$ 6,249,182	\$ 1,925,235
System development			
Systems	\$ 31,989,834	\$ 20,993,972	\$ 10,995,862
Databases	1,018,040	1,018,040	
Work in process	2,097,618	-	2,097,618
	\$ 35,105,492	\$ 22,012,012	\$ 13,093,480

8. Accounts Payable and Accrued Liabilities

	Year Ended	
	2008	2007
Current		
Trade payables	\$ 3,062,333	\$ 3,313,849
Salary and benefit accruals	2,115,189	1,790,461
Retirement allowance (Note 11(b))	277,100	150,000
Early retirement incentive (Note 11(c))	80,000	80,000
Payroll deductions payable	76,408	61,570
Province of New Brunswick payables	499,139	701,111
	\$ 6,110,169	\$ 6,096,991

9. Partner Liabilities

The Corporation collects cash on behalf of the Province of New Brunswick and other business partners. The following amounts were payable to the Province and other partners at year end.

Provincial receivables are short-term accounts which are collected from provincial clients and, subsequently, remitted to the Province. Efficiency NB receivables are interest-free loans issued to members of the public to finance energy efficiency improvements to their homes. These loans are administered by the Corporation on behalf of Efficiency NB and can have repayment terms of up to six years. They carry no risk to the Corporation.

	Cash	Receivables	Total
Efficiency NB	\$ 891,720	\$ 8,705,278	\$ 9,596,998
Other provincial	4,696,251	59,681	4,755,932
Other partners	1,754,527	-	1,754,527
	\$ 7,342,498	\$8,764,959	\$ 16,107,457

	Cash	Receivables	Total
Efficiency NB	\$ (181,338)	\$ 4,376,780	\$ 4,195,442
Other provincial	5,351,477	149,832	5,501,309
Other partners	974,280	-	974,280
	\$ 6,144,419	\$ 4,526,612	\$ 10,671,031

10. Land Titles Assurance

Under the *Land Titles Act*, the Province guarantees title to real property registered under Land Titles. The Corporation has established a fund, based on actuarial estimate, to provide for potential claims respecting indemnification pursuant to the *Land Titles Act*. An assurance fee of \$3.00 is charged for each registration in the Land Titles registry.

Opening balance	\$ 3,218,574	\$ 2,699,004
Assurance fees collected	471,250	540,570
Less: claims	(16,882)	(21,000)
Ending balance	\$ 3,672,942	\$ 3,218,574

11. Employee Future Benefits

- a) Regular employees of the Corporation are covered by the Public Service Superannuation Plan of the Province of New Brunswick. The Superannuation Plan is a defined benefit multi-employer plan under which contributions are made by both the Corporation and the employees. For the year ended March 31, 2009, the Corporation expensed contributions of \$2,279,596 under the terms of the plan. The comparable amount for the year ended March 31, 2008 was \$2,103,321. The Corporation has no direct liability or entitlement to any unfunded liability or surplus in the plan related to its current or former employees.

b) Regular employees of the Corporation are entitled to a paid retirement allowance prior to their retirement based upon years of service. Using the 2009 valuation, the Corporation has determined the accrued actuarial obligation for this benefit to be \$2,838,617 as at March 31, 2009. At the end of this fiscal year, the Corporation had recorded a total liability of \$2,183,311 (2008 - \$1,894,330).

	Year Ended 2009	Year Ended 2008
Accrued benefit obligation		
Beginning balance	\$ 2,617,352	\$ 2,575,635
Current service cost	259,374	197,838
Interest cost on obligation	192,000	128,978
Benefit payments	(230,109)	(285,099)
Accrued benefit obligation	\$ 2,838,617	\$ 2,617,352
Reconciliation of accrued benefit obligation to accrued benefit liability		
Accrued benefit obligation	\$ 2,838,617	\$ 2,617,352
Unamortized transitional amount	(655,306)	(723,022)
Accrued benefit liability	\$ 2,183,311	\$ 1,894,330
Accrued benefit liability		
Opening balance	\$ 1,894,330	\$ 1,749,323
Retirement allowance expense	519,090	430,106
Benefit payments	(230,109)	(285,099)
Ending balance	\$ 2,183,311	\$ 1,894,330

This estimate is based on current service cost of 0.72% of payroll and an annual discount rate of 7.75%. The transitional obligation related to the retirement allowance is amortized on a straight-line basis over the estimated remaining service period of the employees that participate in the plan (fifteen years).

c) The Corporation incurred a liability related to an early retirement incentive offered to employees, including those of the Corporation, by the Province of New Brunswick in the year ended March 31, 1996. Pursuant to an agreement with the Province, the amount of the obligation and expense recorded was equal to the amount of the employer contributions that the Corporation would have otherwise funded to the Public Service Superannuation Plan. The Corporation annually reduces the recorded obligation by the amount it remits to the Province. The benefit obligation was \$84,968 at March 31, 2009 and \$160,560 at March 31, 2008.

12. Lease Commitments

The following are future minimum payments for leased premises and equipment for the years ending:

2010	\$ 3,580,713
2011	3,580,717
2012	2,881,375
2013	2,594,190
2014	2,044,495
Thereafter	5,149,141
	\$ 19,830,631

13. Future Accounting Pronouncements

Effective for fiscal 2011, the Corporation may be required to change its financial reporting standards to comply with anticipated changes to the CICA reporting requirements. It is unknown at this time whether the Corporation will be expected to adopt International Financial Reporting Standards or Public Sector Accounting reporting standards. Management is reviewing the impact of these changes on the financial statements.



Rapport annuel 2008-2009



Le 30 septembre 2009

L'honorable Victor Boudreau
Ministre responsable de Service Nouveau-Brunswick
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Monsieur Boudreau,

Au nom du conseil d'administration, c'est avec plaisir que je vous présente, conformément à l'article 23 de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*, le rapport annuel de Service Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2009.

Je vous prie d'agréer, Monsieur Boudreau, mes salutations distinguées.



Derek Pleadwell
Président du conseil d'administration



Conseil d'administration

Derek Pleadwell
(président du conseil d'administration), Fredericton

Jim Dunlap
(vice-président du conseil d'administration), St. George

Réginald Boudreau, Grande-Anse

Jane M. Fritz, Fredericton

Alfred Losier, Moncton

Christopher P. MacPherson, Fredericton

Michèle Pelletier, Balmoral

T.J. Smith, Fredericton

Beth Thompson, Quispamsis

Elizabeth Webster, Fredericton

Sylvie Levesque-Finn
(présidente de Service Nouveau-Brunswick), Fredericton



De gauche à droite

1^{re} rangée : Sylvie Levesque-Finn, Michèle Pelletier

*2^e rangée : Jane M. Fritz, Réginald Boudreau, T.J. Smith,
Christopher P. MacPherson, Derek Pleadwell, Alfred Losier,
Elizabeth Webster, Jim Dunlap*

Absente de la photo : Beth Thompson

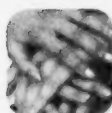
Table des matières



Rapport de la présidente	1
--------------------------------	---



À propos de Service Nouveau-Brunswick	2
--	---



Secteurs d'activité	4
Prestation des services	4
Registres	6
Services d'évaluation	8
Secrétariat de l'infrastructure de l'information foncière	10



Lois	11
------------	----



Langues officielles	12
---------------------------	----



Plan d'affaires 2007-2010	13
Compte rendu de la 2 ^e année du plan d'action	13



États financiers	15
Discussion et analyse de la haute direction	15
États financiers	21

Conseil d'administration

Derek Pleadwell
(président du conseil d'administration), Fredericton

Jim Dunlap
(vice-président du conseil d'administration), St. George

Réginald Boudreau, Grande-Anse

Jane M. Fritz, Fredericton

Alfred Losier, Moncton

Christopher P. MacPherson, Fredericton

Michèle Pelletier, Balmoral

T.J. Smith, Fredericton

Beth Thompson, Quispamsis

Elizabeth Webster, Fredericton

Sylvie Levesque-Finn
(présidente de Service Nouveau Brunswick), Fredericton



De gauche à droite

1^{re} rangée : Sylvie Levesque-Finn, Michèle Pelletier

*2^e rangée : Jane M. Fritz, Réginald Boudreau, T.J. Smith,
Christopher P. MacPherson, Derek Pleadwell, Alfred Losier,
Elizabeth Webster, Jim Dunlap*

Absente de la photo : Beth Thompson

Table des matières



Rapport de la présidente	1
--------------------------------	---



A propos de Service Nouveau-Brunswick	2
--	---



Secteurs d'activité	3
Prestation des services	4
Registres	6
Services d'évaluation	8
Secrétariat de l'infrastructure de l'information foncière	10



Annuaire	11
----------------	----



Langues officielles	12
---------------------------	----



Plan d'action 1998-2001	13
Compte rendu de la 2 ^e année du plan d'action	13



Annexes	15
Discussion et analyse de la haute direction	15
Etats financiers	21

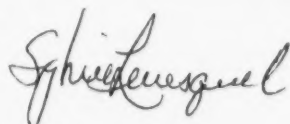
Rapport de la présidente

Service Nouveau-Brunswick fait preuve d'un passé riche à fournir d'excellents services gouvernementaux aux gens du Nouveau-Brunswick. Depuis 1998, la Corporation ajoute au nombre de services disponibles tout en permettant un accès plus simple à ceux-ci. Je suis fière de nos nombreuses réalisations durant cette dernière année répondant à l'objectif d'améliorer le service à la clientèle.

Le Bureau du médiateur des loyers s'est ajouté à notre équipe en 2008. Depuis ce temps, nous avons amélioré l'accès à ces services en acceptant la perception de paiements dans tous les centres de services de la province. En septembre, nous avons lancé un nouveau certificat de naissance dont les caractéristiques à la fine pointe de la technologie protègent contre la contrefaçon et la falsification. En décembre, nous avons présenté un projet de loi pour améliorer le processus d'appel en matière d'évaluation foncière visant à accroître l'équité et la transparence. En janvier, la modernisation du Registre des biens réels a été complétée, finalisant un processus d'une dizaine d'années. Celui-ci est maintenant un des registres les plus modernes au monde. Voici que quelques faits saillants de la dernière année.

Grâce au développement du réseau de nos services, Service Nouveau-Brunswick devient un organisme plus complexe comptant plus de responsabilités. Malgré les défis inhérents d'une corporation en état de croissance, les niveaux de satisfaction de la clientèle et des employés demeurent forts.

Notre succès peut être attribué aux efforts de notre conseil d'administration engagé et du personnel professionnel de cette Corporation. À cause de ce dévouement, le gouvernement du Nouveau-Brunswick ainsi que les gens de cette province peuvent compter sur Service Nouveau-Brunswick à être l'agence de prestation des services gouvernementaux par excellence.



Sylvie Levesque-Finn
Présidente



À propos de Service Nouveau-Brunswick

Service Nouveau-Brunswick a été créée en 1998 afin de regrouper sous un même toit les services et l'information dont les gens du Nouveau-Brunswick ont besoin pour mener leurs vies privée et professionnelle. Notre mandat consiste à améliorer l'accès aux services gouvernementaux et aux renseignements publics.

Dès le début, nous avons donné aux gens du Nouveau-Brunswick un accès rapide et pratique aux services gouvernementaux grâce à un réseau provincial de centres de service, un centre d'appel pouvant être joint en composant un numéro sans frais et notre portail Internet SNB.ca. Le résultat est un modèle à guichet unique de services fournis aux clients au moyen de canaux multiples.

Vision

Service Nouveau-Brunswick : des services du gouvernement à temps, en tout temps, partout.

Mission

Fournir avec excellence des services et des renseignements gouvernementaux aux particuliers et aux entreprises.

Gouvernance

La *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick* fournit le cadre contextuel des activités de la Corporation. Elle précise que Service Nouveau-Brunswick est le principal fournisseur des services à la clientèle pour le gouvernement. Ces services sont offerts par l'entremise de bureaux et par voies électronique et téléphonique. Service Nouveau-Brunswick veille aussi à l'application de diverses lois au nom du gouvernement.

Un conseil d'administration oriente les activités de la Corporation. Il existe deux comités au sein du conseil d'administration : le comité de vérification effectue la surveillance des affaires financières de la Corporation et passe en revue ses états financiers; le comité de développement, pour sa part, supervise les nouveaux développements de système.

Les produits d'exploitation proviennent de droits assortis aux services des registres foncier, des biens personnels et corporatif, de même que des statistiques de l'état civil, de paiements du gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) et des municipalités et de financement gouvernemental attribué pour offrir des services au nom du GNB.

Service Nouveau-Brunswick poursuit l'amélioration des processus d'affaires ainsi que des méthodes de prestation des services, afin que les citoyens puissent collaborer avec le gouvernement avec davantage de simplicité et de facilité.

Effectifs et répartition

À la fin de l'exercice 2008-2009, la Corporation compte 739 employés répartis dans 40 collectivités, dont 618 sont à temps plein, et 121, à temps partiel. Nos employés sont stimulés par le défi d'offrir de meilleurs services et d'améliorer les façons dont les citoyens et les entreprises interagissent avec le gouvernement.

Prévoyant une pénurie de main-d'œuvre en raison de l'augmentation du nombre de départs à la retraite ainsi que de la concurrence interprovinciale et mondiale à l'égard des ressources, la Corporation continue d'investir dans une stratégie de planification des effectifs qui lui assurera de disposer d'un bassin continu de candidats qualifiés pour pourvoir les postes essentiels.



Organigramme





À propos de Service Nouveau-Brunswick

Service Nouveau-Brunswick a été créée en 1998 afin de regrouper sous un même toit les services et l'information dont les gens du Nouveau-Brunswick ont besoin pour mener leurs vies privée et professionnelle. Notre mandat consiste à améliorer l'accès aux services gouvernementaux et aux renseignements publics.

Dès le début, nous avons donné aux gens du Nouveau-Brunswick un accès rapide et pratique aux services gouvernementaux grâce à un réseau provincial de centres de service, un centre d'appel pouvant être joint en composant un numéro sans frais et notre portail Internet SNB.ca. Le résultat est un modèle à guichet unique de services fournis aux clients au moyen de canaux multiples.

Vision

Service Nouveau-Brunswick : des services du gouvernement à temps, en tout temps, partout.

Mission

Fournir avec excellence des services et des renseignements gouvernementaux aux particuliers et aux entreprises.

Gouvernance

La *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick* fournit le cadre contextuel des activités de la Corporation. Elle précise que Service Nouveau-Brunswick est le principal fournisseur des services à la clientèle pour le gouvernement. Ces services sont offerts par l'entremise de bureaux et par voies électronique et téléphonique. Service Nouveau-Brunswick veille aussi à l'application de diverses lois au nom du gouvernement.

Un conseil d'administration oriente les activités de la Corporation. Il existe deux comités au sein du conseil d'administration : le comité de vérification effectue la surveillance des affaires financières de la Corporation et passe en revue ses états financiers; le comité de développement, pour sa part, supervise les nouveaux développements de système.

Les produits d'exploitation proviennent de droits assortis aux services des registres foncier, des biens personnels et corporatif, de même que des statistiques de l'état civil, de paiements du gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) et des municipalités et de financement gouvernemental attribué pour offrir des services au nom du GNB.

Service Nouveau-Brunswick poursuit l'amélioration des processus d'affaires ainsi que des méthodes de prestation des services, afin que les citoyens puissent collaborer avec le gouvernement avec davantage de simplicité et de facilité.

Effectifs et répartition

À la fin de l'exercice 2008-2009, la Corporation compte 739 employés répartis dans 40 collectivités, dont 618 sont à temps plein, et 121, à temps partiel. Nos employés sont stimulés par le défi d'offrir de meilleurs services et d'améliorer les façons dont les citoyens et les entreprises interagissent avec le gouvernement.

Prévoyant une pénurie de main-d'œuvre en raison de l'augmentation du nombre de départs à la retraite ainsi que de la concurrence interprovinciale et mondiale à l'égard des ressources, la Corporation continue d'investir dans une stratégie de planification des effectifs qui lui assurera de disposer d'un bassin continu de candidats qualifiés pour pourvoir les postes essentiels.



Organigramme



Hon. Greg Byrne
Ministre

Conseil
d'administration

Sylvie Levesque-Finn
Présidente

Carol Macdonald
Vice-présidente
Technologie et innovation
des affaires

Judy Ross
Directrice générale
Stratégie corporative

Claude Poirier
Conseiller juridique
des opérations

Bernard Arseneau
Vice-président
Opérations

Brent Staeben
Directeur
Marketing et
communications

Dan Rae
Vice-président
Services corporatifs

Donat Theriault
Directeur
Ressources humaines

Gary Bard
Directeur
Amélioration des services

France Hache
Directrice générale
Prestation des services

Bill Morrison
Directeur général
Services d'évaluation

Jodi Hayes
Directrice
Services financiers

Darrell Fowler
Directeur
Innovation des projets

Tony Hall
Directeur
Support pour prestation
des services

Charles McAllister
Directeur général
Registres

David English
Directeur
Services administratifs

Dorothea Foley
Directrice
Technologie de
l'information

Greg Lutes
Directeur général
Soutien et de l'infrastructure
de l'administration fédérale

Lise Breau-Emond
Ministère
du Patrimoine
et de l'histoire

Sterling Brown
Gestionnaire
Services de vérification

Dan MacLean
Gestionnaire
Services budgétaires

Connie Courcy
Gestionnaire
Ressources
administratives

4 Secteurs d'activité

Prestation des services

Service Nouveau-Brunswick est le point d'accès du public à de nombreux services gouvernementaux offerts par l'intermédiaire d'un guichet unique à canaux de prestation multiples. La commodité pour le client est un facteur essentiel dans la prestation des services. Pour répondre aux attentes de la population néo-brunswickoise, Service Nouveau-Brunswick propose trois canaux distincts de prestation des services gouvernementaux :

- en personne, par un réseau de 39 centres de services situés dans l'ensemble de la province;
- par téléphone (TéléServices), sans frais, au 1-888-762-8600;
- par Internet à www.snb.ca.

Une vaste gamme de services sont offerts au nom de divers ministères et organismes du gouvernement, y compris le gouvernement fédéral. Nous acceptons aussi les paiements au nom de certaines entreprises de services publics et de 64 municipalités.

Les services que nous offrons comprennent :

- les services liés aux véhicules à moteur : permis de conduire, immatriculation, vignettes de stationnement pour les personnes handicapées, services d'examen de conduite;
- les loisirs : permis de chasse et de pêche, billetterie en ligne pour certaines attractions majeures;
- les formulaires gouvernementaux : assurance-maladie, enregistrement de loterie;
- les services liés au gouvernement fédéral : permis pour embarcations de plaisance;
- les services liés aux villes et aux villages : paiements des eaux et des égouts, paiements d'amendes; et
- les services liés au Bureau du médiateur des loyers.

Centres de service

Grâce à un réseau de 39 centres de services situés dans l'ensemble de la province, Service Nouveau-Brunswick offre à la population du Nouveau-Brunswick une combinaison de services personnalisés et d'heures d'ouverture prolongées très pratiques. Chacun de ces centres offre les services du gouvernement provincial les plus demandés alors que 13 centres offrent la gamme complète de services.

TéléServices

Le centre TéléServices de Service Nouveau-Brunswick est le centre d'appels pour les clients de la Corporation. Les gens du Nouveau-Brunswick peuvent accéder à des services par téléphone en composant le numéro sans frais 1-888-762-8600. Les TéléServices répondent également aux courriels provenant du site Internet de Service Nouveau-Brunswick et du répertoire du gouvernement provincial accessible par Internet. Trois principaux types de services sont offerts par téléphone :

- information et acheminement des appels;
- transactions;
- soutien aux lignes téléphoniques automatisées.

SNB en ligne

Le site Internet de Service Nouveau-Brunswick offre de nombreux produits et services, de même que des formulaires en ligne, dont les demandes de certificat de naissance et de déduction d'impôt foncier, ainsi que les demandes de remplacement ou de renouvellement de la carte d'assurance-maladie. Les clients peuvent également s'y procurer des formulaires de diverses municipalités.

Bureau du médiateur des loyers

Le Bureau du médiateur des loyers a été transféré du ministère de la Justice et de la Consommation à Service Nouveau-Brunswick le 1^{er} avril 2008. Ayant reçu le mandat d'exécuter les fonctions prescrites dans la *Loi sur la location de locaux d'habitation*, le Bureau du médiateur des loyers fournit un programme de règlement des différends en dehors du processus du système judiciaire traditionnel.

Le Bureau du médiateur des loyers remplit les fonctions suivantes :

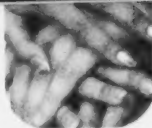
- il est la seule entité au Canada à détenir, en fiducie, tous les dépôts de garantie payés par les locataires d'après les dispositions d'un bail de location de locaux d'habitation;
- il agit à titre de médiateur en vue d'un règlement mutuellement consenti ou, lorsque la médiation n'est pas possible, à titre d'arbitre entre les parties concernant le paiement d'un dépôt de garantie;
- il agit à titre de médiateur ou d'arbitre dans le règlement de plaintes provenant tant des propriétaires que des locataires, portant sur la rupture d'une entente de location ou le défaut de se conformer à la *Loi sur la location de locaux d'habitation*;
- il fournit des renseignements sur la location de locaux d'habitation.

Principaux faits saillants de la prestation des services pour l'exercice :

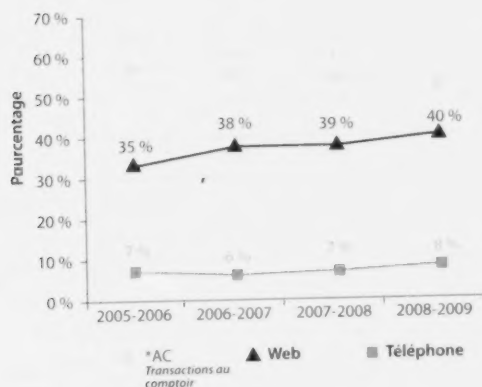
- Nous avons conclu un partenariat avec l'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick pour la mise en œuvre du programme d'aide financière en cas de catastrophe ou d'inondation. Les centres de services ont fourni les formulaires de demande et distribué des paiements dans le contexte du programme d'aide financière à trois occasions en 2008-2009, dont la crue printanière dans la vallée du fleuve Saint-Jean.
- Intégration du Bureau du médiateur des loyers à Service Nouveau-Brunswick par l'introduction d'initiatives générant une efficacité accrue, une prestation des services améliorée et une conformité globale. Les mesures suivantes illustrent certaines de ces initiatives :
 - un numéro 1-800 a été instauré comme partie intégrante de TéléServices;
 - la perception des paiements a été étendue des six bureaux du médiateur des loyers à tous les centres de services de la province;
 - le déménagement physique des bureaux de Bathurst, de Campbellton, d'Edmundston et de Saint John a permis l'intégration avec d'autres bureaux régionaux et la réduction des coûts opérationnels, tout en augmentant la visibilité et l'accessibilité;
- Le Bureau du médiateur des loyers détient 13 807 dépôts de garantie et a résolu 5 303 réclamations portant sur des dépôts de garantie dans toute la province. En date du 31 mars 2009, les dépôts de garantie détenus en fiducie par le Bureau du médiateur des loyers s'élevaient à 16 519 602 \$, une augmentation de 8 % par rapport à l'exercice précédent;
- Deux cent quatre-vingt-dix-neuf ordres de se conformer ont été signifiés à des propriétaires et à des locataires à la suite de la réception de 457 plaintes au Bureau du médiateur des loyers alléguant qu'un propriétaire ou un locataire a failli à ses obligations en vertu d'une entente de location;
- Il a répondu à 58 744 demandes de renseignements et servi 15 435 visiteurs;
- Le Bureau a en outre lancé des projets d'amélioration dans le domaine de l'informatique en vue de centraliser la gestion financière et d'occasionner une plus grande utilisation des ressources dans la province.

Prestation des services de transaction

	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Services gouvernementaux : les transactions effectuées pour les trois niveaux de gouvernement (provincial, municipal et fédéral).	2 393 663	2 258 130	2 212 058
Service Nouveau-Brunswick : évaluation foncière, registre corporatif, registre des biens réels et personnels, médiateur des loyers, statistiques de l'état civil et produits de SNB.	2 343 160	2 475 460	2 435 200
Autres partenaires : perception de paiements pour Énergie NB, Bell Aliant, les régies régionales de la santé, Travail sécuritaire NB, et autres.	158 131	144 160	134 444
Nombre total de transactions :	4 894 954	4 877 750	4 781 702



Pourcentage des transactions par canal de prestation



Registres

Service Nouveau-Brunswick est responsable des registres foncier, des biens personnels, corporatif et des statistiques de l'état civil de la province du Nouveau-Brunswick. Ces quatre registres offrent différents services, dont les suivants :

Registre foncier

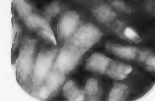
- maintient un réseau provincial de 13 bureaux où sont enregistrés et conservés, pour l'examen du public, des plans et des documents juridiques se rapportant aux titres de biens réels tels que des actes de transfert, des hypothèques et des testaments;
- conserve les documents contenant de l'information sur les titres fonciers qui remontent jusqu'aux premières concessions de la Couronne, il y a plus de 200 ans;
- offre la possibilité pour les utilisateurs de conclure des transactions foncières avec rapidité, efficacité et exactitude grâce à PLANET, une ressource en ligne globale et intégrée de services d'enregistrement, d'évaluation, de cartographie et de renseignements;
- fournit l'accès en ligne à des renseignements à jour sur la propriété des biens réels, la cartographie cadastrale et les évaluations foncières à l'échelle de la province au moyen des outils de PLANET à la disposition du personnel du registre des biens réels, des entreprises, des professionnels et du public.

Registre des biens personnels

- permet aux utilisateurs de réaliser certaines démarches touchant les avis de sûretés, les jugements et certaines autres réclamations concernant les biens personnels, comme les automobiles, les véhicules de loisirs et les meubles;
- permet aux institutions financières et au grand public d'enregistrer et d'effectuer des recherches concernant des avis de sûreté touchant les biens personnels;
- fournit un accès aux renseignements publics sur les biens personnels;
- permet de vérifier facilement si des sûretés grèvent le produit proposé, offrant une protection aux consommateurs qui font l'achat d'objets d'occasion;
- met à disposition trois façons d'effectuer des recherches :
 - les consommateurs peuvent avoir recours aux services d'un fournisseur privé qui s'occupera d'effectuer la recherche et l'enregistrement en leur nom;
 - ils ont la possibilité de chercher eux-mêmes dans ce registre au moyen du service Clic-privilege. Cette option en ligne permet à quiconque de faire une recherche dans le registre des biens personnels en inscrivant simplement le numéro de série du bien cherché, moyennant des frais de 8 \$ la recherche; et
 - ils peuvent s'abonner à Canada atlantique en direct pour les recherches et les enregistrements. Des frais d'abonnement s'appliquent.

Registre corporatif

- regroupe les corporations commerciales et les organismes sans but lucratif ayant leur siège social au Nouveau-Brunswick et enregistre les corporations en nom collectif et les appellations commerciales en vertu desquelles les entreprises individuelles et les corporations en nom collectif font affaire;
- enregistre les corporations et les entreprises extraprovinciales qui font affaire au Nouveau-Brunswick;
- maintient de l'information à jour, accessible au public, sur les entreprises commerciales et les organismes à but non lucratif, ainsi que sur les entités commerciales non constituées;
- permet aux utilisateurs d'Internet d'obtenir des renseignements sur plus de 170 000 entreprises et organismes sans but lucratif passés et présents; et
- attribue le numéro de compte d'entreprise du Nouveau-Brunswick par la voie du processus de constitution en corporation et d'enregistrement. Le numéro d'entreprise est un moyen d'identification unique d'utilisation générale aux fins des services provinciaux, fédéraux et municipaux.



Statistiques de l'état civil

- enregistre, maintient, vérifie et distribue les données sur les naissances, les décès, les mortalités et les mariages (événements démographiques);
- fait la recherche de dossiers; émet les certificats associés aux événements démographiques; distribue les licences de mariage; approuve et enregistre les changements de nom;
- enregistre et maintient un index des églises et des religions autorisées à célébrer des mariages au Nouveau-Brunswick;
- approuve les demandes d'accès à l'information conformément à la loi et aux directives; et
- produit divers rapports statistiques fondés sur les événements démographiques.

Principaux faits saillants des registres pour l'exercice :

- La soumission électronique des documents concernant les biens réels est devenue obligatoire à partir du 30 juin 2008. Dès le mois de février 2009, environ 75 % de ces documents étaient soumis par voie électronique au registre foncier.
- Grâce à la numérisation de documents historiques couvrant 200 ans, tous les registres (de 1784 à nos jours) sont accessibles en ligne depuis le 9 décembre 2008. Ce projet d'une durée de trois ans a nécessité la participation et la collaboration, tant du personnel du registre foncier que de clients de toute la province.
- Un sondage auprès des utilisateurs du registre corporatif effectué en décembre 2008 et janvier 2009 indique que 93 % des personnes étaient satisfaites des services fournis.
- Introduction d'un nouveau certificat de naissance plus sûr, dans le contexte d'une initiative nationale.
- Service rapide d'obtention de certificats de naissance.

Statistiques

Registre foncier

Enregistrements	110 683	110 986	107 238	109 684	105 847
Recherches	45 723	44 892	43 470	47 842	49 845
Nombre de certificats de propriété enregistrée vendus	31 582	31 542	28 276	23 936	18 165

Registre des biens personnels

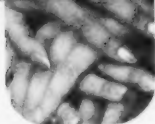
Enregistrements	126 897	131 517	130 213	129 055	123 274
Recherches	50 189	50 053	49 902	50 390	46 546

Registre corporatif

Constitutions	2 865	2 792	2 733	2 686	2 491
Enregistrements	3 150	3 239	3 407	3 574	3 052
Relevés annuels	35 147	33 067	32 240	32 689	31 474
Certificat de statut/copies certifiées	4 366	4 356	4 306	4 187	3 769

Registre des statistiques de l'état civil

Certificats délivrés (toutes catégories)	45 539	51 908	45 646	42 285	
Changements de noms traités	409	527	433	455	
Modifications traitées	2 440	2 949	2 312	2 373	
Événements démographiques enregistrés	18 567	17 372	17 329	17 979	



Services d'évaluation

Service Nouveau-Brunswick est responsable de l'évaluation, c'est-à-dire de l'estimation et de la classification de tous les biens réels dans la province, une composante vitale dans les processus de taxation foncière et de financement des municipalités.

La *Loi sur l'évaluation* établit que tous les biens réels doivent être évalués à leur valeur réelle et véritable (mieux connue comme étant la valeur du marché) au 1er janvier de chaque année pour laquelle l'évaluation est fixée. Les évaluations individuelles sont ensuite regroupées pour former les assiettes fiscales de la province et des municipalités. Ces données sont transmises au ministère des Gouvernements locaux qui définit l'assiette fiscale de chaque municipalité et district de services locaux de la province. Les évaluations individuelles de propriétés sont également transmises au ministère des Finances, puisque celles-ci sont utilisées — avec les taux fonciers des municipalités et de la province — pour produire la facture annuelle d'impôt foncier d'une propriété.

Les évaluateurs de biens ont la responsabilité de maintenir un inventaire de tous les renseignements sur les biens réels, de même que d'administrer de nombreux avantages se rapportant aux impôts fonciers.

En 2008-2009, les activités suivantes s'ajoutent aux activités régulières de la Direction des services d'évaluation telles que les réévaluations, les analyses pour la vente, les nouvelles constructions, les ajustements du marché de la valeur des biens évalués et les appels :

La modernisation de certains aspects du processus d'appel et la publication des prix de vente

En février 2008, le Bureau de l'ombudsman a publié un rapport intitulé *Le processus d'appel en matière d'évaluation foncière au Nouveau-Brunswick : niveler les chances*. Le rapport comprenait des recommandations qui ont engendré la mise en œuvre de plusieurs changements :

- 1) Divulgaration à partir de 2009 des prix de vente des biens réels au public;
- 2) Introduction d'une exigence d'échange de renseignements avant la tenue de l'audience d'appel;
- 3) Changement du nom du premier niveau d'appel pour « Demande de révision »;
- 4) Fardeau de la preuve partagé; et
- 5) Divulgaration du résumé annuel sur les faits saillants des causes d'appel importantes.

La revue dans le but de moderniser le processus d'évaluation

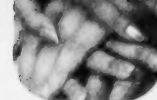
Nous avons besoin d'un cadre technologique moderne et efficace afin d'être en mesure d'exécuter le mandat de la fonction d'évaluation. Nous avons entrepris cette année la modernisation du système d'évaluation et d'imposition foncières (PATS) à base d'ordinateur central, et la révision des processus face à l'évaluation.

La production des avis d'évaluation foncière en mars de chaque année et le traitement des questions et des appels

Les avis d'évaluation et d'impôt foncier (factures d'impôt foncier) sont expédiés le 1er mars de chaque année. Dans le cas où un propriétaire ne se tiendrait pas satisfait de la valeur estimée indiquée, il a la possibilité de soumettre une Demande de révision dans les 30 jours de la date d'expédition de la facture d'impôt. Il s'agit là de la première étape du processus d'appel pour la contestation de la valeur estimée. Un évaluateur inspectera le bien, passera en revue les préoccupations du propriétaire et rendra une décision écrite indiquant s'il y a lieu de modifier l'évaluation. Si le propriétaire n'est pas satisfait de la décision rendue par l'évaluateur relativement à l'avis de renvoi, il peut appeler de cette décision auprès de la Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme.

Le tableau à la page suivante fournit les indicateurs de rendement des évaluations et des ventes confirmant que les valeurs estimées se situent à l'intérieur des normes internationales établies par l'International Association of Assessing Officers (IAAO). Les trois indicateurs utilisés sont :

- 1) le rapport évaluation-vente : une mesure qui correspond à la valeur évaluée divisée par le prix de vente;
- 2) les coefficients de dispersion : l'écart moyen absolu d'un groupe de nombres par rapport à la médiane, exprimé en pourcentage de celle-ci;
- 3) l'écart en fonction du prix : une mesure de l'égalité verticale des rapports évaluation-vente. Il sert d'indicateur de la qualité de l'évaluation pour les biens de catégories de prix différentes.



Indicateurs de rendement des évaluations et des ventes de Service Nouveau-Brunswick

9

RAPPORT ANNUEL 2008-2009

Indicateurs	Rapport évaluation-vente		Coefficient de dispersion		Écart en fonction du prix	
	Résidentiel	Commercial	Résidentiel	Commercial	Résidentiel	Commercial
Normes de l'IAAO	0,90-1,10	0,90-1,10	10-15	< 20	0,98-1,03	0,98-1,03
2008	0,95	0,89	10,9	14,6	1,013	1,045
2007	0,95	0,92	10,1	14,8	1,013	1,042
2006	0,95	0,92	10,1	13,1	1,013	1,041
2005	0,95	0,89	10,6	19,2	1,015	1,056
2004	0,95	0,88	10,6	17,7	1,017	1,048
2003	0,94	0,89	10,8	17,9	1,019	1,051

Principaux faits saillants des services d'évaluation pour l'exercice :

- Modification au 1^{er} janvier 2009 de la *Loi sur l'évaluation* pour prévoir la publication des données des prix de vente de toutes les propriétés vendues, de même que plusieurs changements au processus d'appel.
- Remplacement du système d'établissement des coûts des propriétés résidentielles utilisé depuis les années 1980.
- Ajustement des responsabilités des évaluateurs en spécialisant les tâches par type de propriété, résidentielle ou commerciale.

Statistiques sur l'évaluation foncière

Exercice	Nombre de propriétés	Revenu fiscal (milliards de \$)	Demandes de révision	% des corrections de propriétés	Appels (Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme)
2008	448 224	46,7	5 526	1,2%	174
2007	444 341	43,4	5 518	1,2%	155
2006	441 161	40,5	6 598	1,5%	250
2005	437 637	38,0	8 100	1,8%	189
2004	433 790	35,8	5 838	1,3%	240
2003	429 859	33,5	4 369	1,0%	272





Secrétariat de l'infrastructure de l'information foncière

Service Nouveau-Brunswick est l'organisme principal de coordination de la cartographie de base et de la géomatique au Nouveau-Brunswick, est responsable de la création et du maintien du réseau géodésique de la province et est également responsable de l'approbation de tous les projets de condominiums au Nouveau-Brunswick.

Les activités du Secrétariat de l'infrastructure de l'information foncière comprennent :

- le maintien d'un réseau géodésique de haute précision basé sur le système de localisation GPS (une infrastructure qui est surtout utilisée par les arpenteurs-géomètres, les gouvernements, les ingénieurs et les gestionnaires du territoire pour référencer l'information géographique à l'aide d'un système de coordonnées commun);
- le maintien d'une série de stations du système de localisation GPS continuellement en activité (stations de contrôle actives (ACS)), en fournissant des observations gratuites aux utilisateurs, toutes les heures, à partir du site Web de Service Nouveau-Brunswick;
- l'approbation de tous les plans de condominiums en vertu de la *Loi sur les condominiums*. Le directeur de l'arpentage gère le programme des condominiums en travaillant avec les propriétaires, les sociétés de condominiums, les promoteurs immobiliers et d'autres professionnels de ce secteur;
- la gestion d'un cadre de gouvernance interorganismes pour faciliter la collaboration en géomatique au sein du GNB;
- la mise en œuvre de projets interorganismes comme l'établissement de normes provinciales et d'ensembles de données;
- la tenue d'activités d'éducation et d'extension; et
- la gestion d'un service de téléchargement pour les données géographiques et la cartographie.

Principaux faits saillants du Secrétariat de l'infrastructure de l'information foncière pour l'exercice :

- Travail continu sur un nouveau cadre législatif afin de moderniser les démarches de vente, d'achat et d'approbation pour le développement des condominiums au Nouveau-Brunswick. La nouvelle loi sera adoptée dans la prochaine année fiscale.
- Approbation de 12 corporations de condominiums et de 189 unités. Le total provincial au 31 mars 2009 est de 187 corporations et de 2996 unités.
- Services assurés dans toute la province par l'infrastructure d'arpentage ACS, dont les installations se trouvant à Edmundston et à Woodstock.

Lois

Les lois suivantes relèvent de Service Nouveau-Brunswick :

Général

- *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*

Évaluation

- *Loi sur l'évaluation*
- *Loi sur le dégrèvement d'impôt applicable aux résidences*

Information foncière

- *Loi sur l'arpentage*
- *Loi sur les condominiums*
- *Loi sur l'espace aérien*

Registre des biens réels

- *Loi sur l'enregistrement foncier*
- *Loi sur l'enregistrement*
- *Loi sur la confirmation du bornage*
- *Loi sur les formules types de transferts du droit de propriété*

Registre des biens personnels

- *Loi sur les sûretés relatives aux biens personnels*

Registre corporatif

- *Loi sur les corporations commerciales*
- *Loi sur les compagnies*
- *Loi sur les corporations*
- *Loi sur les corporations étrangères résidentes*
- *Loi sur les identificateurs communs*
- *Loi sur les sociétés en commandite*
- *Loi sur les sociétés en nom collectif*
- *Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif et des appellations commerciales*
- *Loi sur la prorogation spéciale des corporations*
- *Loi sur la liquidation des compagnies*

Statistiques de l'état civil

- *Loi sur les statistiques de l'état civil*
- *Loi sur le mariage*
- *Loi sur le changement de nom*

Médiateur des loyers

- *Loi sur la location de locaux d'habitation*





12

RAPPORT ANNUEL 2008-2009

Langues officielles

Service Nouveau-Brunswick reconnaît ses obligations et s'est engagée à offrir activement des services de qualité au public dans la langue de son choix.

Au cours de l'exercice 2008-2009, Service Nouveau-Brunswick a reçu un total de six plaintes en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Deux de ces plaintes se sont révélées non fondées et une autre s'est soldée par des résultats non concluants; les trois autres étaient fondées et ont fait l'objet d'un suivi.

Neuf employés de Service Nouveau-Brunswick poursuivaient une formation en langue seconde au cours du dernier exercice.



Plan d'affaires 2007-2010

13

RAPPORT ANNUEL 2008-2009

Compte rendu de la deuxième année du plan d'action

Pour assurer la réalisation des objectifs du plan d'affaires, Service Nouveau-Brunswick a élaboré un plan d'action pour chacune des trois années. Le fondement de ce plan consiste en huit objectifs prioritaires classés en deux catégories complémentaires, soit les objectifs généraux de base de la Corporation et les objectifs axés sur les services.

En général, la Corporation est satisfaite des réalisations qui ont été établies dans son ambitieux plan d'action pour la deuxième année. Le diagramme ci-dessous donne un aperçu des initiatives du plan de l'année 2008-2009, soit les buts en caractères gris.

Objectifs généraux de base

Excellence du service

La culture de prestation de services de SNB se caractérise par un service à la clientèle exemplaire.

Buts	Veiller à l'amélioration continue du service à la clientèle	Améliorer la collaboration avec nos partenaires commerciaux	S'assurer que les Néo-Brunswickois connaissent et comprennent les services offerts par SNB
------	---	---	--

Valorisation de la main-d'œuvre

SNB offre un milieu de travail propice à la croissance du personnel et de l'organisation.

Buts	Promouvoir le perfectionnement de nos ressources humaines	Élaborer la technologie afin de faciliter la gestion des ressources humaines	Veiller à ce que les communications internes soient efficaces
------	---	--	---

Efficacité de l'organisation

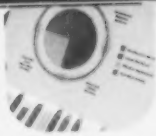
SNB reconnaît l'importance de l'organisation d'entreprise qui soutient la croissance et l'excellence du service.

Buts	Améliorer notre processus de planification afin d'assurer l'atteinte de nos priorités stratégiques	Améliorer la capacité de notre entreprise grâce à une technologie appropriée	Maintenir des procédures internes efficaces	Veiller à ce que les nouvelles occasions soient saisies en facilitant le passage d'une idée à la prestation
------	--	--	---	---

Croissance innovatrice

SNB cherche à demeurer à la fine pointe en matière de prestation de services.

Buts	Jouer un rôle de chef de file pour le compte du gouvernement en ce qui concerne l'évolution de la prestation de services dans le but d'atteindre l'autonomie	Accroître notre capacité à innover	Tenter sans relâche de définir une situation future visionnaire
------	--	------------------------------------	---



Objectifs axés sur les services

Modernisation des services d'évaluation

Les services d'évaluation de SNB seront modernisés en vue de la viabilité à long terme.

Buts	Moderniser les services d'évaluation	Tirer profit des progrès rendus possibles grâce aux nouveaux outils et technologies	Inspirer la confiance du public envers le système d'impôt foncier	Conserver une main-d'œuvre d'évaluation compétente
------	--------------------------------------	---	---	--

Transformation des services d'affaires

SNB cultive une relation de collaboration avec des entreprises et des fournisseurs de services aux entreprises afin d'améliorer la prestation des services.

Buts	Faciliter le transfert des services gouvernementaux aux entreprises ainsi que la transformation de ces services	Établir un portail des entreprises en prévision des besoins des entreprises
------	---	---

Amélioration des services aux citoyens

SNB collabore avec les trois ordres de gouvernement afin d'assurer une prestation de services homogène axée sur le citoyen.

Buts	Moderniser les services de Statistiques de l'état civil	Développer le guichet unique pour les services aux citoyens
------	---	---

Développement des services d'information géographique

SNB aidera le Nouveau-Brunswick à retrouver sa place de chef de file en matière de services d'information géographique en coordonnant l'infrastructure géomatique de la province.

Buts	Devenir l'organisme responsable de la géomatique du gouvernement	Améliorer la gestion des condominiums
------	--	---------------------------------------

États financiers

15

Discussion et analyse de la haute direction

La haute direction est heureuse de commenter les résultats financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2009. La présente analyse souligne les éléments importants des états financiers et fournit des renseignements et des perspectives supplémentaires qui vont au-delà de la période de 12 mois à laquelle se rapportent les états financiers proprement dits.

Le conseil d'administration de Service Nouveau-Brunswick est mandaté par la loi pour gérer commercialement les affaires de la Corporation selon des pratiques commerciales saines (paragraphe 7(3) de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*). En conséquence, il respecte des principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada qui tiennent compte de la valeur de ses investissements précédents et rapprochent de façon appropriée les charges et les produits de l'exercice.

Bilan

Trésorerie

Au 31 mars 2009, l'encaisse et les placements à court terme de Service Nouveau-Brunswick se chiffraient à 29,6 millions de dollars, en hausse de 1 million par rapport au solde de l'exercice précédent, soit 28,6 millions de dollars. De l'information additionnelle sur les variations de trésorerie est donnée dans l'état des flux de trésorerie.

Le fonds de roulement, c'est-à-dire l'excédent de l'actif à court terme sur le passif à court terme, s'élevait à 30,5 millions de dollars au 31 mars 2009. Il se chiffrait à 28,2 millions l'année précédente. L'excédent de l'encaisse sur les besoins de fonctionnement immédiats peut être placé dans des instruments monétaires à court terme (un an ou moins) sans risque.

Biens affectés

Cette catégorie comprend deux éléments : l'encaisse et les débiteurs détenus au nom des partenaires à la fin de l'exercice et l'encaisse associée à l'assurance des titres fonciers.

Encaisse et débiteurs au nom des partenaires

Une part importante des activités de Service Nouveau-Brunswick consiste à percevoir des sommes au nom de ministères provinciaux, de municipalités et de services publics. En 2008-2009, une somme totale de 404 millions de dollars a été perçue auprès de particuliers et d'entreprises et remise aux partenaires concernés. Le montant de l'encaisse et des débiteurs en transit au 31 mars 2009 était de 6,5 millions de dollars, soit le même montant qu'au 31 mars 2008.

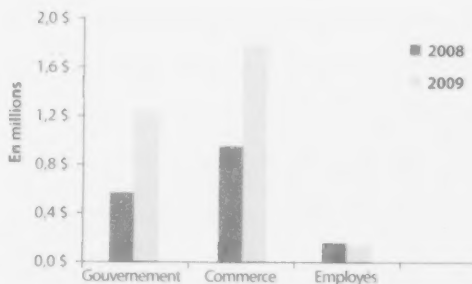
À la fin de l'exercice 2008-2009, Service Nouveau-Brunswick détenait aussi 9,6 millions de dollars d'encaisse et de débiteurs au nom d'Efficacité NB, à la suite d'un contrat de services passé avec cet organisme. Ces prêts ne posent aucuns risques à Service Nouveau-Brunswick. Sur le bilan, ces montants figurent séparément des fonds propres à Service Nouveau-Brunswick. Ils sont inscrits à titre d'éléments d'actif et de passif qui s'annulent.

Encaisse associée à l'assurance des titres fonciers

Depuis l'entrée en vigueur de la garantie des titres fonciers en 2000, une somme de 3,7 millions de dollars a été accumulée pour l'assurance des titres fonciers, ce qui représente une augmentation de 0,5 million de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2009. Dans le bilan, ce montant est inscrit séparément des autres fonds. (Voir les explications concernant l'assurance des titres fonciers dans la section « Passif à long terme ».)

Débiteurs

Au 31 mars 2009, les débiteurs s'élevaient à 3,2 millions de dollars. Ils se chiffraient à 1,7 million à la fin de l'exercice précédent. Leur composition était la suivante :



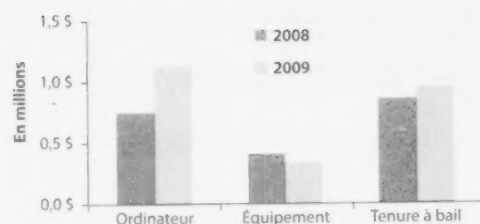
En raison de la nature de ces comptes, le risque de ne pas percevoir les sommes dues est faible. La plupart des clients profitent du service automatisé de transfert quotidien de fonds, qui permet de régler les comptes en deux jours ouvrables. D'autres sommes sont exigibles du gouvernement et des partenaires commerciaux habituels.

Équipement

Au 31 mars 2009, Service Nouveau-Brunswick détenait des biens corporels de 2,4 millions de dollars, déduction faite de l'amortissement cumulé. La valeur de ces biens s'élevait à 1,9 million de dollars au 31 mars 2008. Leur composition est décrite dans le diagramme à droite.

Développement de systèmes

Le montant non amorti associé au développement de systèmes s'élevait à 11,9 millions de dollars au 31 mars 2009, ce qui représente une diminution de 1,2 million par rapport au solde de l'exercice précédent, soit 13,1 millions. La somme de 1,4 million de dollars investie dans le registre de biens



réels, dans l'infrastructure de prestation de services, dans le système PATS et dans le Système des statistiques de l'état civil a été contrebalancée par un amortissement de 2,6 millions des investissements précédents.

Les initiatives de développement sont évaluées à l'aide d'un modèle d'établissement des priorités pour la gouvernance des projets et supervisées par le comité de développement du conseil d'administration.

Système	Investissements en millions de dollars	Amortissement en millions de dollars	Valeur comptabilisée	Valeur comptabilisée nette
Registre des biens personnels	5,1 \$	- \$	5,1 \$	- \$
Registre des biens réels	10,3	0,6	7,9	3,0
Registre corporatif	3,5	-	1,7	1,8
Services électroniques	7,8	0,2	5,8	2,2
Planification des ressources de l'organisation	2,3	-	1,8	0,5
Infrastructure de prestation de services	6,8	0,2	3,4	3,6
Autres	1,7	0,4	0,1	2,0
Investissement de CGI	(2,5)	-	(1,3)	(1,2)
Total (en millions)	35,0 \$	1,4 \$	24,5 \$	11,9 \$

* Nota : Investissements, déduction faite des aliénations

Passif à court terme

Les crédettes et les charges à payer, d'une valeur de 6,1 millions de dollars, sont comparables au solde de l'exercice précédent au 31 mars, qui se chiffrait à 6,1 millions. Les soldes associés au commerce et au GNB résultent du déroulement normal des affaires. La somme de 2,1 millions de dollars correspondant aux charges à payer relatives aux traitements et aux avantages inclut les charges salariales à payer et les avantages associés aux congés accumulés qui n'ont pas encore été pris. Les allocations de retraite et les mesures d'encouragement à la retraite anticipée représentent la portion courante du passif associé aux prestations futures de l'employé, telles qu'elles sont décrites dans la section « Passif à long terme ».

Les recettes comptabilisées d'avance comprennent les frais accessoires rattachés aux projets et les sommes reçues des clients qui ont été déposées. Elles se chiffrent à 0,6 million de dollars à la fin de l'exercice de 2008-2009.

Passif à long terme

Allocation de retraite

Les employés permanents ont droit à une allocation de retraite payée avant leur retraite en fonction de leurs années de service. La tranche à long terme de cette obligation au titre des prestations constituées était de 1,9 million de dollars le 31 mars 2009.

Incitatif à la retraite anticipée

Service Nouveau-Brunswick a contracté une dette associée à une mesure d'encouragement à la retraite anticipée offerte aux employés pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 1996. Cette obligation diminue chaque année du montant remis au gouvernement provincial pour les employés de Service Nouveau-Brunswick qui ont profité de cette mesure. La tranche à long terme du solde dû restant était de 5 000 \$ à la fin de l'exercice 2008-2009.

Assurance des titres fonciers

En 2000, Service Nouveau-Brunswick a mis en œuvre un système de titres fonciers garantis au Nouveau-Brunswick, qui assure aux propriétaires la validité de leurs titres fonciers.

À ce jour, Service Nouveau-Brunswick a perçu 3,7 millions de dollars en droits d'assurance et a réglé des réclamations totalisant 79 000 \$. La Corporation a demandé un examen actuariel en 2005-2006 pour réévaluer la contribution actuelle de 5 \$ par rapport aux demandes estimatives futures. Cet examen a permis de déterminer que le montant associé aux dettes futures était adéquat. En automne 2008, la contribution est passée à 3 \$.

Capitaux propres

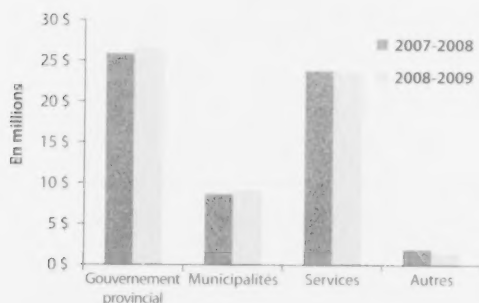
Au 31 mars 2009, l'actif net dépassait le passif de 39,3 millions de dollars, en hausse de 1,1 million comparativement à l'exercice précédent. Cette augmentation est uniquement attribuable au revenu net pour l'année qui vient tout juste de se terminer.

État des résultats

Produits

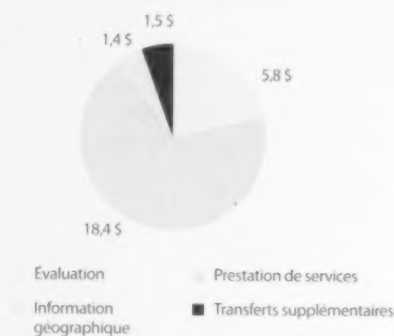
Les produits de l'exercice terminé le 31 mars 2009 s'élèvent à 61 millions de dollars. Ils ont totalisé 59,5 millions durant l'exercice précédent.

Ils proviennent des sources suivantes :



Services rendus au gouvernement provincial

Les produits découlant des services rendus au gouvernement ont augmenté de 1,3 million de dollars, passant de 25,8 millions en 2007-2008 à 27,1 millions en 2008-2009. Le financement accordé par GNB représente la rémunération versée pour les services fournis en son nom. Il est réparti de la façon suivante :

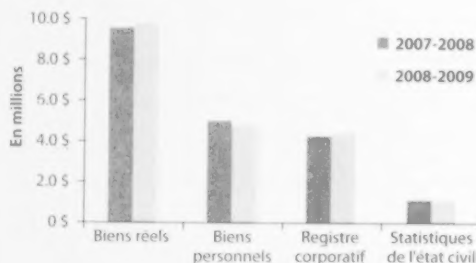


Financement de l'évaluation

Le financement des services d'évaluation est déterminé selon la formule suivante : 0,02 \$ par tranche de 100 \$ d'impôt foncier pertinent. Le gouvernement provincial a versé 5,9 millions de dollars, et les collectivités rurales ainsi que les districts de services locaux, 9 millions.

Droits d'enregistrement

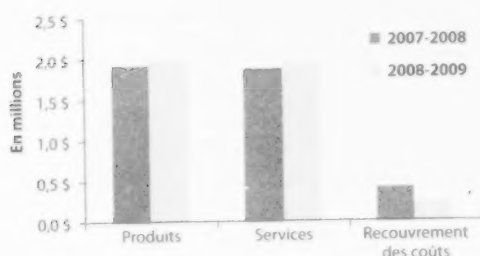
Service Nouveau-Brunswick gère quatre registres : le registre des biens réels, le registre des biens personnels, le registre corporatif et les statistiques de l'état civil. Les droits d'enregistrement ont totalisé 19,9 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2009, alors qu'ils ont atteint 19,7 millions durant l'exercice précédent.



Produits et services

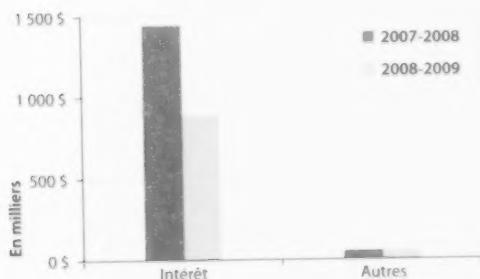
Les recettes associées aux produits et services se sont élevées à 4,1 millions de dollars pour l'exercice terminé le 31 mars 2009, soit le même montant que l'exercice précédent.

Ces recettes proviennent typiquement de deux sources : la vente de divers produits, principalement de l'information géographique, et la prestation de services à la clientèle, selon la rémunération à l'acte, au nom des ministères provinciaux, de Service Canada, des municipalités et des services publics. Les services qui étaient déjà offerts au nom des ministères provinciaux avant 1996 continuent d'être financés principalement par l'intermédiaire du budget principal des dépenses du GNB.



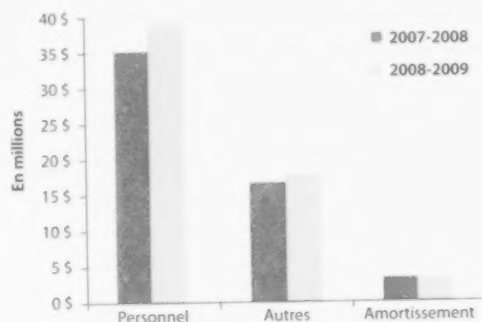
Autres recettes

Les autres recettes proviennent des intérêts, des services de consultation, de la vente de logiciels et du recouvrement de salaires en vertu des programmes d'emploi d'étudiants et de stagiaires et d'égalité d'accès à l'emploi. En 2008-2009 et 2007-2008, les autres recettes ont totalisé 0,9 million de dollars et 1,4 million de dollars, respectivement. Ce changement est attribuable en grande partie à une diminution des taux d'intérêts au cours de la dernière année.



Charges

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2009, les charges ont totalisé 60 millions de dollars. Elles se sont chiffrées à 55,9 millions de dollars durant l'exercice précédent. Le tableau suivant présente la ventilation des charges par catégorie. Les coûts rattachés au personnel comprennent les salaires et les avantages sociaux. Les autres charges comprennent les locaux, le matériel, les communications et les services informatiques. L'amortissement tient compte de la dépréciation des actifs de la Corporation.

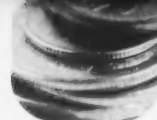


Salaires et avantages sociaux

Les salaires et les avantages connexes se sont élevés à 38,9 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2009 et à 35,7 millions durant l'exercice précédent. Certains des facteurs essentiels à cette augmentation de 3,2 millions de dollars sont l'inflation salariale et l'ajout du Bureau du médiateur des loyers.

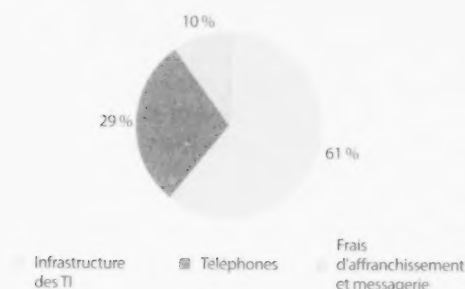
Locaux et matériel

Les charges de cette catégorie se sont élevées à 5,7 millions de dollars en 2008-2009 et à 5,2 millions de dollars en 2007-2008. La Corporation occupe des locaux dans plus de 40 emplacements à un coût permanent de 4,4 millions de dollars. La somme restante, soit 1,3 million, a trait au matériel, notamment à la location d'ordinateurs et de matériel de bureau, ainsi qu'à leur entretien.



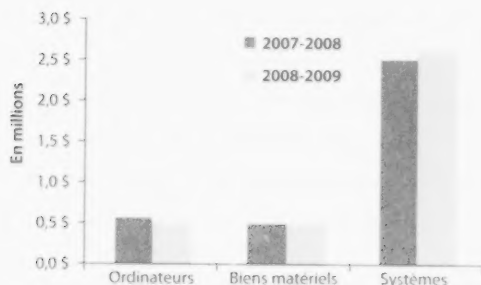
Communications et services informatiques

La Corporation a dépensé 5,4 millions de dollars en communications et en services informatiques au cours de l'exercice 2008-2009. Trois éléments font partie de cette catégorie : l'infrastructure de la technologie de l'information (TI), les téléphones et les frais rattachés à l'affranchissement et au courrier.



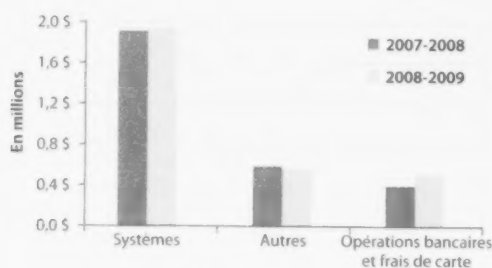
Amortissement

Service Nouveau-Brunswick se conforme aux PCGR. Les investissements relatifs aux systèmes et à l'équipement ayant une durée de vie utile de quatre ans ou plus sont inscrits au bilan et imputés graduellement aux résultats. Les frais d'amortissement ont été de 3,5 millions de dollars en 2008-2009, soit le même montant que l'année précédente.



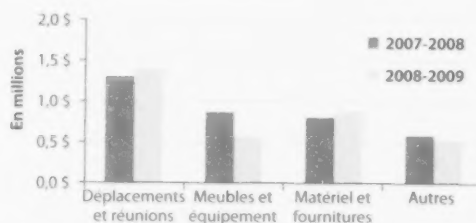
Services professionnels

Les frais relatifs aux services professionnels ont été de 3,1 millions de dollars pour l'exercice terminé le 31 mars 2009, en hausse de 0,1 million de dollars par rapport à la somme de 3 millions enregistrée au cours de l'exercice précédent. Cette catégorie comprend les frais de consultation, de gestion de projets, de traduction et de vérification, les indemnités quotidiennes versées aux membres du conseil et les frais juridiques. Les frais bancaires ainsi que les frais d'administration de Travail sécuritaire NB en font aussi partie.



Autres charges

Les autres charges ont totalisé 3,4 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2009, alors qu'elles étaient de 3,6 millions durant l'exercice précédent. Les frais dans ces catégories étaient généralement uniformes d'une année à l'autre.





Risques et dépendances

La politique relative à la gestion du risque de l'entreprise à Service Nouveau-Brunswick présente un cadre d'objectifs et de processus afin de s'assurer que la gestion du risque est intégrée dans l'ensemble de la Corporation de manière uniforme et continue. Certains des risques clés qui ont été définis pour Service Nouveau-Brunswick sont les suivants :

Dépendance à l'égard du GNB

Service Nouveau-Brunswick est une corporation de la Couronne appartenant exclusivement au GNB. Elle relève de la partie 1. Environ la moitié du financement de la Corporation provient du gouvernement provincial. Toutefois, ce financement est soumis aux pressions budgétaires auxquelles fait face le gouvernement. La portion des produits découlant de l'évaluation est déterminée selon la formule suivante : 0,02 \$ par tranche de 100 \$ d'impôt foncier, tant dans le cas du financement provenant du GNB que des municipalités. L'entente relative au financement provincial est venue à échéance et elle doit être renégociée.

La Corporation dépend aussi du GNB au chapitre des négociations salariales. De plus, elle partage une partie de son infrastructure technique avec GNB, qui en assure la gestion.

Conjoncture du marché et concurrence externe

Les produits découlant des registres dépendent en grande partie des taux d'intérêt et de la conjoncture économique générale. D'autres facteurs influent sur ces produits, notamment le prix de l'immobilier, les données démographiques de la population et le taux de chômage. La différence potentielle entre les conditions économiques favorables et défavorables pour la Corporation pourrait se traduire en plusieurs millions de dollars.

Dépendance à l'égard de la technologie

À mesure que Service Nouveau-Brunswick augmente sa prestation de services électroniques, elle augmente sa dépendance à l'égard de la technologie. Elle dépend non seulement de ses propres systèmes, mais aussi des réseaux et des services de communication tels que les services de vérification des cartes de crédit offerts par des fournisseurs indépendants. La Corporation emploie un agent de la sécurité, qui est chargé d'évaluer les risques, et elle fait appel à des méthodes de pointe pour protéger ses systèmes. Jusqu'à maintenant, elle a eu peu d'interruptions de service.

La Corporation gère un nombre croissant de systèmes et de produits. Le gestionnaire de l'entretien des systèmes supervise l'amélioration des applications afin que celles-ci soient maintenues à des niveaux appropriés pour assurer une fiabilité, une sécurité et une pertinence constantes. Des activités sont en cours en vue de mettre à niveau plusieurs systèmes pour permettre à Service Nouveau-Brunswick de continuer à réaliser son mandat.

États financiers

Les états financiers suivants ont été passés en revue par le comité de vérification et ils ont été approuvés par le conseil d'administration de Service Nouveau-Brunswick.

États financiers

31 mars 2009

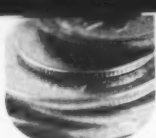
21

RAPPORT ANNUEL 2008-2009

Table des matières

1. Bilan	24
2. État des résultats et de l'évolution des capitaux propres	25
3. État des flux de trésorerie	26
4. Notes afférentes aux états financiers	27





Rapport de la direction

La préparation de l'information financière fait partie intégrante des responsabilités de la direction. La responsabilité des états financiers ci-joints incombe à la direction de la Corporation.

La Corporation maintient un système comptable et des contrôles connexes qui fournissent à la direction et au conseil d'administration l'assurance raisonnable que les opérations sont exécutées et constatées telles qu'elles sont approuvées, que les actifs sont adéquatement protégés et comptabilisés et que les comptes sont fiables pour la préparation des états financiers selon les principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada.

Le conseil d'administration est chargé de s'assurer que la direction assume ses responsabilités à l'égard de la présentation de l'information financière et d'examiner et d'approuver les états financiers. Sur recommandation du comité de vérification, le conseil d'administration de la Corporation approuve les états financiers ci-joints.

La présidente,

Le vice-président des Services corporatifs,



Sylvie Levesque-Finn

Fredericton (N.-B.) Canada

Le 3 juin 2009



Dan Rae, CGA

Rapport du vérificateur

23

RAPPORT ANNUEL 2008-2009

Aux membres du conseil d'administration :

Nous avons vérifié le bilan de Services Nouveau-Brunswick au 31 mars 2009 et les états des résultats et de l'évolution des capitaux propres et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la société au 31 mars 2009 ainsi que des résultats de son fonctionnement et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Saint John, Canada
Le 1^{er} juin 2009

Ersat & Young s.r.l.

Comptables agréés



24

RAPPORT ANNUEL 2008-2009

Bilan

Aux 31 mars

Actif à court terme	29 632 397	\$	28 650 882	\$
Trésorerie et équivalents de trésorerie	19 780 399		13 889 605	
Biens affectés (note 5)	3 180 930		1 690 880	
Débiteurs (note 6)	704 538		861 014	
Charges payées d'avance				
	53 298 264		45 092 381	
Actif à long terme	133 334		35 166	
Charges payées d'avance	2 383 525		1 925 235	
Matériel (note 7)	11 943 164		13 093 480	
Développement de systèmes (note 7)	14 460 023		15 053 881	
	67 758 287	\$	60 146 262	\$

Passif à court terme	6 110 169	\$	6 096 991	\$
Créditeurs et charges à payer (note 8)	16 107 457		10 671 031	
Passif des partenaires (note 9)	637 341		132 548	
Recettes comptabilisées d'avance	22 854 967		16 900 570	
Passif à long terme	1 906 211		1 744 330	
Allocation de retraite (notes 8 et 11 (b))	4 968		80 560	
Incitatif à la retraite anticipée (notes 8 et 11(c))	3 672 942		3 218 574	
Assurance des titres fonciers (note 10)	5 584 121		5 043 464	
Capitaux propres	39 319 199		38 202 228	
	67 758 287	\$	60 146 262	\$

Engagements (note 13)
Voir les notes afférentes aux états financiers

Le président du conseil d'administration,

Derek Pleadwell

La présidente,

Sylvie Levesque-Finn

État des résultats et de l'évolution des capitaux propres

Exercices terminés les 31 mars

25

RAPPORT ANNUEL 2008-2009

	2008	2009
Services rendus au gouvernement provincial	27 160 415 \$	25 814 000 \$
Services rendus aux administrations municipales	9 035 545	8 451 400
Droits d'enregistrement	19 871 046	19 722 386
Produits et services	4 084 388	4 076 842
Intérêts	877 662	1 405 291
Recouvrement de traitements	23 470	25 442
Ventes de logiciels et services d'experts-conseils	31 195	17 461
	61 083 721	59 512 822

Services de personnel	38 933 574	35 727 125
Services de matériel et de locaux	5 702 318	5 204 792
Communications et services informatiques	5 371 175	5 001 542
Amortissement	3 469 501	3 473 354
Services professionnels	3 101 873	2 958 912
Déplacements et réunions	1 378 065	1 292 281
Mobilier et matériel	579 788	790 524
Matières et fournitures	851 262	795 768
Divers	579 194	664 923
	59 966 750	55 909 221

Bénéfice net	1 116 971	3 603 601
Capitaux propres d'ouverture	38 202 228	34 598 627
Capitaux propres de fermeture	39 319 199 \$	38 202 228 \$

Voir les notes afférentes aux états financiers

État des flux de trésorerie

Exercices terminés les 31 mars

Flux de trésorerie liés aux activités :

De fonctionnement	1 116 971	\$	3 603 601	\$
Bénéfice net	3 469 501		3 473 354	
Amortissement	86 289		67 796	
Avantages sociaux constatés d'avance	111 335		168 175	
Cession de matériel et de systèmes				
	4 784 096		7 312 926	

Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement :

Débiteurs	(1 490 050)		951 831	
Charges payées d'avance	58 307		575 955	
Créditeurs et charges à payer	13 178		473 970	
Recettes comptabilisées d'avance	504 793		(101 685)	
	3 870 324		9 212 997	

D'investissement

Ajouts au matériel	(1 476 463)		(470 717)	
Ajouts au développement de systèmes	(1 412 346)		(1 464 518)	
	(2 888 809)		(1 935 235)	

Augmentation nette de la trésorerie au cours de l'exercice
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice

981 515	7 277 762
28 650 882	2 373 120

Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice

29 632 397	\$ 28 650 882	\$
-------------------	----------------------	-----------

Voir les notes afférentes aux états financiers

Notes afférentes aux états financiers

Exercice terminé le 31 mars 2009

27

1. Service Nouveau-Brunswick

Service Nouveau-Brunswick (ci-après désignée la « Corporation ») est une corporation de la Couronne non assujettie à l'impôt établie en vertu de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*. Elle a comme mission d'accroître l'accessibilité aux services gouvernementaux et de gérer les renseignements qui font autorité.

2. Conventions comptables

Généralités

La Corporation suit les principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie englobent les fonds en caisse et les instruments financiers à court terme très liquides facilement convertibles en un montant connu dont la valeur risque peu de changer.

Instruments financiers et résultat étendu

La Corporation doit classer ses instruments financiers dans l'une des cinq catégories suivantes : (i) détenus à des fins de transaction, (ii) disponibles à la vente, (iii) détenus jusqu'à leur échéance, (iv) prêts et créances, ou (v) autres passifs financiers. Tous les instruments financiers doivent initialement être évalués à leur juste valeur. Les instruments financiers classés comme « détenus à des fins de transaction » ou « disponibles à la vente » sont évalués par la suite à leur juste valeur et toute variation de la juste valeur est comptabilisée respectivement à titre de bénéfice net et d'autres éléments du résultat étendu. Tous les autres instruments financiers sont évalués par la suite au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

La Corporation désigne ses instruments financiers comme suit :

- a) La trésorerie et les équivalents de trésorerie et les biens affectés sont classés comme « détenus à des fins de transaction ». En raison de la nature ou de l'échéance à court terme de ces instruments financiers, la valeur comptable se rapproche de la juste valeur.
- b) Les débiteurs et les créances des partenaires sont classés à titre de « prêts et créances ». Après leur évaluation initiale à la juste valeur, ils sont évalués au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Pour la Corporation, la valeur comptable se rapproche de la juste valeur.
- c) Les créditeurs et charges à payer, le passif des partenaires, et les recettes comptabilisées d'avance sont classés à titre « d'autres passifs financiers ». Au départ, ils sont évalués à la juste valeur.
Par la suite, ils sont évalués au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Pour la Corporation, la valeur comptable se rapproche de la juste valeur.

Biens affectés

La direction de la Corporation a présenté séparément une partie de la trésorerie et des débiteurs équivalant au montant du passif des partenaires (note 9) et au montant accumulé au titre de l'assurance des titres fonciers (note 10).

Actif à long terme

Les investissements relatifs aux systèmes informatiques et aux bases de données, ainsi qu'aux biens corporels dont la valeur est égale ou supérieure à 5 000 \$, sont capitalisés et passés directement en charges conformément à la convention portant sur l'amortissement.

Les subventions et les autres produits reçus et qui font partie des actifs à long terme sont reportés et amortis pendant la durée de l'actif connexe.

Produits

Les produits sont constatés selon la comptabilité d'exercice lorsqu'ils sont gagnés, compte tenu d'une déduction des frais d'enregistrement annuels au registre des corporations relativement aux entreprises susceptibles d'être inactives. Les montants à recevoir qui sont irrécouvrables sont constatés comme des créances douteuses.

Charge de retraite

Les employés de Service Nouveau-Brunswick adhèrent à un régime de retraite à prestations déterminées interentreprises. Par conséquent, seules les cotisations de l'exercice en cours sont passées en charges.

Amortissement

L'amortissement est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction du coût d'origine sur les périodes suivantes :

Mobilier, bases de données et systèmes	10 ans
Améliorations locatives durée du bail allant jusqu'à	10 ans
Matériel	5 ans
Ordinateurs et logiciels	4 ans

Incertitude relative à la mesure

La préparation d'états financiers selon les principes comptables généralement reconnus du Canada exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants constatés des actifs et des passifs à la date des états financiers et sur les montants constatés des produits et des charges au cours des périodes visées. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations.

3. Modification de convention comptable

Instruments financiers et informations à fournir concernant le capital

En date du 1^{er} avril 2008, la Corporation a adopté les nouvelles normes de comptabilité (chapitres 1535, 3862 et 3863) publiées par l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) relatives aux informations à fournir concernant le capital et aux instruments financiers.

Selon le chapitre 1535, « Informations à fournir concernant le capital », la Corporation doit fournir des renseignements sur ses objectifs, politiques et procédures de gestion du capital. Elle doit aussi indiquer si elle a respecté les exigences concernant son capital en vertu de règles extérieures. La Corporation n'a pas de capital social, et la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick* ne prévoit rien à ce sujet. Cependant, la Loi précise que tout bénéfice peut être affecté par la Couronne, et ce, à la discrétion du ministre des Finances. Le solde actuel des capitaux propres comprend seulement les bénéfices non répartis. La Corporation ne fait pas l'objet d'exigences concernant son capital en vertu de règles extérieures et elle peut emprunter des fonds au besoin.

Les chapitres 3862 et 3863 (respectivement « Instruments financiers : informations à fournir » et « Instruments financiers - présentation ») remplacent le chapitre 3861 (« Instrument financiers - informations à fournir et présentation »). Les chapitres 3862 et 3863 renvoient et accroissent les exigences en matière d'informations à fournir figurant au chapitre 3861. La valeur déclarée des instruments financiers, qui comprennent la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les débiteurs, les créances des partenaires, les créditeurs, les charges à payer, le passif des partenaires et les recettes comptabilisées d'avance, correspond approximativement à la juste valeur en raison de l'échéance à court terme de ces instruments. Ces instruments n'entraîneront pas de taux d'intérêt élevé ni de risques de crédit importants pour la Corporation. Le risque de crédit potentiel rattaché aux débiteurs est plutôt faible, car une bonne partie du solde des débiteurs provient des entités du gouvernement fédéral ou provincial. Les intérêts créditeurs varient en fonction des fluctuations des taux d'intérêts. Un changement de 1 % fera varier les intérêts créditeurs d'environ 330 000 \$.

4. Opérations entre parties liées

La Corporation est entièrement détenue par le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Le bilan contient les montants entre parties liées suivants :

	2008	2007
Débiteurs	763 232 \$	91 543 \$
Créditeurs	499 139	701 111
Montant net dû à SNB (province)	264 093 \$	(609 568 \$)

L'état des résultats et de l'évolution des capitaux propres inclut les montants entre parties liées suivants :

	Exercice terminé en 2008	Exercice terminé en 2009
Produits	38 947 536 \$	35 226 225 \$
Charges	2 698 563	1 876 247
Produits nets	36 248 973 \$	33 349 978 \$

5. Biens affectés

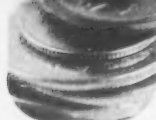
Les biens affectés comprennent les montants suivants :

	Exercice terminé en 2008	Exercice terminé en 2009
Trésorerie et créances des partenaires (note 9)	16 107 457 \$	10 671 031 \$
Assurance des titres fonciers (note 10)	3 672 942	3 218 574
	19 780 399 \$	13 889 605 \$

6. Débiteurs

	Débiteurs	Provision pour créances douteuses	Montant net	Montant net
A court terme				
Comptes clients	1 604 586 \$	10 159 \$	1 594 427 \$	867 406 \$
Remboursement de la TVH	489 381	-	489 381	500 985
Gouvernement du Nouveau-Brunswick	763 232	-	763 232	91 543
Registre corporatif	208 686	18 088	190 598	77 487
Prêts consentis aux employés pour l'achat d'un ordinateur personnel	143 292	-	143 292	153 459
	3 209 177 \$	28 247 \$	3 180 930 \$	1 690 880 \$

Les comptes clients de la Corporation ne représentent pas une concentration importante de risque de crédit, car ils ont trait à un grand nombre d'organismes ayant des conditions de crédit normales. La plupart des autres débiteurs sont considérés comme recouvrables en raison de la nature du débiteur ou des opérations.

**7. Matériel et développement de systèmes**

Matériel	Données financières en \$		
	Coût	Amortissement cumulé	Montant net
Ordinateurs et logiciels	4 174 363	\$ 3 016 826	\$ 1 157 537
Mobilier et matériel	1 463 028	1 167 039	295 989
Améliorations locatives	3 347 230	2 417 231	929 999
	8 984 621	\$ 6 601 096	\$ 2 383 525
Développement de systèmes			
Systèmes	34 377 267	\$ 23 556 653	\$ 10 820 614
Bases de données	1 018 040	1 018 040	
Travaux en cours	1 122 550	-	1 122 550
	36 517 857	\$ 24 574 693	\$ 11 943 164

Matériel	Données financières en \$		
	Coût	Amortissement cumulé	Montant net
Ordinateurs et logiciels	3 814 329	\$ 3 083 390	\$ 730 939
Mobilier et matériel	1 399 567	1 033 486	366 081
Améliorations locatives	2 960 521	2 132 306	828 215
	8 174 417	\$ 6 249 182	\$ 1 925 235
Développement de systèmes			
Systèmes	31 989 834	\$ 20 993 972	\$ 10 995 862
Bases de données	1 018 040	1 018 040	
Travaux en cours	2 097 618	-	2 097 618
	35 105 492	\$ 22 012 012	\$ 13 093 480

8. Crédoiteurs et charges à payer

À court terme		
Comptes fournisseurs	3 062 333	\$ 3 313 849
Salaires et charges sociales	2 115 189	1 790 461
Allocation de retraite (note 11(b))	277 100	150 000
Incitatif à la retraite anticipée (note 11(c))	80 000	80 000
Retenues à la source à payer	76 408	61 570
Montant à payer au gouvernement du N.-B.	499 139	701 111
	6 110 169	\$ 6 096 991

9. Passif des partenaires

La Corporation encaisse des fonds au nom du GNB et d'autres partenaires d'affaires. Les montants suivants étaient payables au gouvernement provincial et à d'autres partenaires à la fin de l'exercice.

Les débiteurs provinciaux représentent des comptes à court terme dont les montants sont perçus auprès de clients du gouvernement provincial et remis à ce dernier. Les débiteurs d'Efficacité NB sont des prêts sans intérêt accordés aux membres du public pour financer les améliorations éconergétiques de leur domicile. Ces prêts sont administrés par la Corporation au nom d'Efficacité NB et ils peuvent avoir un délai de remboursement d'un maximum de six ans. Ils ne comportent aucun risque pour la Corporation.

Passif des partenaires financé en 2009

	Trésorerie	Débiteurs	Total
Efficacité NB	891 720 \$	8 705 278 \$	9 596 998 \$
Autre provincial	4 696 251	59 681	4 755 932
Autres partenaires	1 754 527	-	1 754 527
	7 342 498 \$	8 764 959 \$	16 107 457 \$

Passif des partenaires financé en 2008

	Trésorerie	Débiteurs	Total
Efficacité NB	(181 338) \$	4 376 780 \$	4 195 442 \$
Autre provincial	5 351 477	149 832	5 501 309
Autres partenaires	974 280	-	974 280
	6 144 419 \$	4 526 612 \$	10 671 031 \$

10. Assurance des titres fonciers

En vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*, le gouvernement provincial garantit le titre des biens immobiliers enregistrés en fonction des titres fonciers. La Corporation a constitué un fonds selon des calculs actuariels pour faire face aux demandes d'indemnisation qui pourraient être présentées en vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*. Des droits en matière d'assurance de 3 \$ sont imputés pour tout enregistrement au registre des titres fonciers.

Montants en matière d'assurance des titres fonciers financés en 2009

	2009	2008
Solde d'ouverture	3 218 574 \$	2 699 004 \$
Droits en matière d'assurance perçus	471 250	540 570
Moins : demandes d'indemnisation	(16 882)	(21 000)
Solde de clôture	3 672 942 \$	3 218 574 \$

11. Avantages sociaux futurs

a) Les employés permanents de la Corporation adhèrent au Régime de pension de retraite de la fonction publique du GNB. Il s'agit d'un régime interentreprises à prestations déterminées en vertu duquel des cotisations sont versées à la fois par la Corporation et les employés. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2009, la Corporation a versé des cotisations de 2 279 596 \$ conformément aux modalités du régime. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2008, le montant correspondant s'élevait à 2 103 321 \$. La Corporation n'a aucune obligation directe ni aucun droit direct à l'égard de tout passif non capitalisé ou de tout excédent du régime relativement à ses employés anciens ou actuels.

b) Les employés permanents de la Corporation ont droit à une allocation de retraite versée avant leur retraite et calculée en fonction de leurs années de service. Selon l'évaluation de 2009, la Corporation a établi que l'obligation actuarielle à payer au titre de ces prestations s'élevait à 2 838 617 \$ au 31 mars 2009. À la fin de cet exercice, la Corporation avait un passif total de 2 183 311 \$ (1 894 330 \$ en 2008).

Obligation au titre des prestations constituées			
Solde d'ouverture	2 617 352	\$	2 575 635 \$
Coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice	259 374		197 838
Intérêts débiteurs sur l'obligation	192 000		128 978
Prestations versées	(230 109)		(285 099)
Obligation au titre des prestations constituées	2 838 617	\$	2 617 352 \$
Rapprochement de l'obligation au titre des prestations constituées et du passif au titre des prestations constituées			
Obligation au titre des prestations constituées	2 838 617	\$	2 617 352 \$
Montant transitoire non amorti	(655 306)		(723 022)
Passif au titre des prestations constituées	2 183 311	\$	1 894 330 \$
Passif au titre des prestations constituées			
Solde d'ouverture	1,894,330	\$	1,749,323 \$
Charge liée à l'allocation de retraite	519,090		430,106
Prestations versées	(230,109)		(285,099)
Solde de clôture	2,183,311	\$	1,894,330 \$

Cette estimation est fondée sur le coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice, soit 0,72 % de la paie, et un taux d'actualisation annuel de 7,75 %. L'obligation transitoire relative à l'allocation de retraite est amortie selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de la durée résiduelle d'activité prévue des employés qui adhèrent au régime (quinze ans).

c) La Corporation a un passif découlant d'une mesure d'incitation à la retraite anticipée offerte aux employés par le GNB, y compris aux employés de la Corporation, pour l'exercice terminé le 31 mars 1996. Conformément à une entente avec le gouvernement, l'obligation et les charges comptabilisées correspondaient aux cotisations patronales que la Corporation aurait autrement versées au Régime de pension de retraite de la fonction publique. Ainsi, chaque année, la Corporation réduit l'obligation comptabilisée du montant qu'elle remet au gouvernement. L'obligation était de 84 968 \$ au 31 mars 2009 et de 160 560 \$ au 31 mars 2008.

12. Engagements découlant des contrats de location

Le tableau suivant présente les versements minimums futurs pour la location de locaux et de matériel pour les exercices se terminant en :

2010	3 580 713	\$
2011	3 580 717	
2012	2 881 375	
2013	2 594 190	
2014	2 044 495	
Par la suite	5 149 141	
	19 830 631	\$

13. Prises de position futures en comptabilité

À compter de l'exercice 2011, la Corporation pourrait être tenue de changer ses normes d'information financière pour respecter les modifications qui devraient être apportées aux exigences en matière de présentation de l'information financière de l'ICCA. Pour le moment, il est impossible de savoir si la Corporation devra adopter les Normes internationales d'information financière ou les normes de comptabilité du secteur public. La direction étudie les répercussions de ces modifications sur les états financiers.